

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v5i5.2658>

Impacto de la digitalización en el sector bancario ecuatoriano: Transformaciones, desafíos y oportunidades para el futuro financiero

Impact of digitalization in the Ecuadorian banking sector: Transformations, challenges and opportunities for the financial future

Jordan Joel Giler Araujo

gilera@uteq.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0000-0621-2766>

Universidad Técnica Estatal de Quevedo

Quevedo – Ecuador

Kevin Joseph Alvarado Cagua

kalvaradoc2@uteq.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0005-8432-6175>

Universidad Técnica Estatal de Quevedo

Quevedo – Ecuador

Roger Tomás Yela Burgos

ryela@uteq.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0003-0643-163X>

Universidad Técnica Estatal de Quevedo

Quevedo – Ecuador

Freddy Víctor Choez Muñiz

fchoezm@uteq.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0005-5842-7626>

Universidad Técnica Estatal de Quevedo

Quevedo – Ecuador

Joel Alexander Garcia Salazar

jpgarcias5@uteq.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0004-3984-2894>

Universidad Técnica Estatal de Quevedo

Quevedo – Ecuador

Artículo recibido: 02 de septiembre de 2024. Aceptado para publicación: 18 de septiembre de 2024.

Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen

La digitalización ha revolucionado diversos sectores, incluyendo el bancario, transformando sus operaciones y servicios. En el presente artículo se investiga sobre el impacto de la digitalización en el sector bancario ecuatoriano, explorando sus transformaciones, desafíos y oportunidades. En ese sentido, el objetivo general de la investigación es analizar cómo la digitalización ha transformado el sector bancario en Ecuador. La investigación utilizó un enfoque mixto con un diseño no experimental y de tipo transversal, encuestando a 400 usuarios de servicios bancarios en Ecuador. Los resultados muestran que la digitalización ha mejorado la eficiencia operativa de los bancos, reduciendo costos y optimizando procesos internos. Además, ha facilitado la inclusión financiera, permitiendo a personas en zonas rurales acceder a servicios bancarios. A nivel de competitividad, las tecnologías avanzadas han posicionado favorablemente a las instituciones financieras ecuatorianas en el mercado global. Sin embargo, se identificaron desafíos importantes, como la necesidad de robustecer la ciberseguridad y gestionar eficazmente el cambio organizacional. La percepción de los usuarios sobre


los servicios de banca digital es mayormente positiva, destacando la rapidez y accesibilidad de estos servicios. No obstante, persisten preocupaciones sobre la seguridad y la adaptación tecnológica de ciertos segmentos de la población. En conclusión, la digitalización del sector bancario en Ecuador ha tenido un impacto transformador, mejorando la eficiencia, competitividad y satisfacción del cliente, aunque requiere de inversiones continuas en tecnología y programas de educación para maximizar sus beneficios. Este estudio proporciona una visión integral del estado actual y las perspectivas futuras de la banca digital.

Palabras clave: digitalización bancaria, inclusión financiera, competitividad financiera, transformación bancaria

Abstract

This article addresses the impact of digitalization in the Ecuadorian banking sector, exploring its transformations, challenges and opportunities. In this sense, the general objective of the research is to analyze how digitalization has transformed the banking sector in Ecuador. The research used a mixed approach with a non-experimental and cross-sectional design, surveying 400 users of banking services in Ecuador. The results show that digitalization has improved banks' operational efficiency, reducing costs and optimizing internal processes. In addition, it has facilitated financial inclusion, allowing people in rural areas to access banking services. At the level of competitiveness, advanced technologies have favorably positioned Ecuadorian financial institutions in the global market. However, important challenges were identified, such as the need to strengthen cybersecurity and effectively manage organizational change. User perception of digital banking services is mostly positive, highlighting the speed and accessibility of these services. However, concerns remain about the safety and technological adaptation of certain segments of the population. In conclusion, the digitalization of the banking sector in Ecuador has had a transformative impact, improving efficiency, competitiveness and customer satisfaction, although it requires continuous investments in technology and education programs to maximize its benefits. This study provides a comprehensive view of the current state and future prospects of digital banking in Ecuador.

Keywords: banking digitization, financial inclusion, financial competitiveness, banking transformation

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicado en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons. 

Cómo citar: Giler Araujo, J. J., Alvarado Cagua, K. J., Yela Burgos, R. T., Choez Muñiz, F. V., & Garcia Salazar, J. A. (2024). Impacto de la digitalización en el sector bancario ecuatoriano: Transformaciones, desafíos y oportunidades para el futuro financiero. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 5 (5), 936 – 953. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i5.2658>

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, la digitalización ha revolucionado el sector bancario a nivel mundial, transformando la manera en que las instituciones financieras operan y se relacionan con sus clientes. Según Pérez Aguirre (2021), en muchas partes del mundo, la banca digital ha mejorado la eficiencia operativa, reducido costos y facilitado el acceso a servicios financieros, incluso en áreas remotas. América Latina no ha sido una excepción a esta tendencia, por tal motivo Bastidas Guzman & Aguilar Larrarte (2023), mencionan que la región ha experimentado un crecimiento significativo en la adopción de tecnologías digitales en el sector bancario, impulsado por la necesidad de modernizar sistemas y procesos para competir en un mercado cada vez más globalizado. Países como Brasil, México y Chile han liderado estos esfuerzos, implementando innovaciones tecnológicas que han mejorado tanto la experiencia del cliente como la eficiencia operativa de las instituciones financieras.

En Ecuador, la digitalización del sector bancario ha cobrado una importancia creciente en los últimos años. 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 ha sido motivada por la necesidad de mejorar la eficiencia operativa, reducir costos y ofrecer servicios más accesibles y convenientes a los clientes. Sin embargo, Tapia Vásquez & Quisimalín Santamaría (2022), nos dicen que, el proceso de digitalización también ha presentado desafíos significativos, incluyendo la necesidad de invertir en infraestructura tecnológica, gestionar los riesgos cibernéticos y garantizar la inclusión financiera. A pesar de estos desafíos, la digitalización ofrece una oportunidad única para que el sector bancario ecuatoriano se fortalezca y compita a nivel regional e internacional.

A pesar de los avances significativos en la digitalización del sector bancario, persisten desafíos y oportunidades que requieren una comprensión detallada, especialmente en contextos específicos como el sector bancario ecuatoriano. A nivel global y en América Latina, la adopción de tecnologías digitales ha transformado las operaciones y servicios bancarios, promoviendo una mayor eficiencia, accesibilidad y competitividad. En Ecuador, el sector bancario ha experimentado una evolución considerable con la incorporación de plataformas digitales y servicios en línea, mejorando la experiencia del usuario y ampliando el acceso a servicios financieros en áreas rurales y urbanas. Sin embargo, la falta de investigaciones específicas sobre el impacto de la digitalización en el sector bancario ecuatoriano limita la comprensión precisa de sus transformaciones, desafíos y oportunidades. En este contexto, el propósito central de esta investigación es analizar cómo la digitalización ha transformado el sector bancario en Ecuador. Específicamente, se busca evaluar los cambios en la eficiencia operativa y la reducción de costos, examinar el grado de inclusión financiera facilitada por las tecnologías digitales y analizar la percepción de los usuarios sobre los servicios de banca digital. Además, se pretende identificar los desafíos en ciberseguridad y gestión del cambio organizacional que enfrentan las instituciones financieras ecuatorianas.

Según Alulema Chicaiza (2023), comprender los efectos de la digitalización es crucial para que los actores clave del sector bancario, incluidos los responsables de la toma de decisiones, los reguladores y los propios bancos, puedan tomar decisiones informadas y estratégicas que fomenten un desarrollo más efectivo y sostenible del sector. Al ofrecer un análisis detallado de cómo la digitalización está transformando la banca en Ecuador, esta investigación puede ayudar a identificar áreas de mejora y oportunidades de innovación que fortalezcan la competitividad del sector bancario. Además, los hallazgos de este estudio pueden servir como referencia para otras industrias en Ecuador que buscan implementar tecnologías digitales, promoviendo así un enfoque más amplio hacia la modernización y el crecimiento económico del país. Finalmente, para Urdaneta Montiel & Zambrano Morales (2024), al destacar tanto los éxitos como los desafíos de la digitalización en el sector bancario, esta investigación

puede contribuir a un diálogo más informado y constructivo sobre el futuro de la tecnología y la economía en Ecuador.

METODOLOGÍA

Con el fin de abordar de manera integral el impacto de la digitalización en el sector bancario ecuatoriano, se utilizará un enfoque mixto. Según, Arias González (2021), este enfoque implica la combinación de métodos cualitativos y cuantitativos en un estudio. Dado que el tema en cuestión es complicado y al mismo tiempo requiere la comprensión de fenómenos específicos y la oportunidad de generalizar, es apropiado. De este modo, el enfoque cualitativo es fundamental para captar en detalle las transformaciones y desafíos que afrontan los bancos ecuatorianos en el contexto de la digitalización. A través de entrevistas semiestructuradas con los profesionales de la banca y el análisis de los estudios de caso, es posible lograr una comprensión detallada y contextualizada de las experiencias y opiniones de los interlocutores clave. Así, el concepto en cuestión permite investigar aspectos tales como la cultura organizacional, la gestión de los cambios y la percepción interna de las tecnologías digitales. Por otro lado, el enfoque cuantitativo es crucial para medir y analizar el impacto de las tecnologías digitales en los servicios financieros mediante el análisis de los comentarios de los clientes, donde las encuestas proporcionan información estadística que puede utilizarse para dar a conocer más ampliamente las conclusiones.

Según Vizcaíno Zúñiga et al., (2023), el diseño no experimental de tipo transversal fue adecuado para esta investigación debido a la necesidad de obtener una visión integral y actualizada del impacto de la digitalización en el sector bancario ecuatoriano sin manipular variables. El diseño facilitó la recopilación de datos en un momento específico, lo cual fue esencial para comprender los pensamientos y emociones de los actores clave y los clientes bancarios en un entorno preciso y moderno, este enfoque permitió una comprensión profunda de los cambios, obstáculos y perspectivas, que se pueden obtener a través del análisis contextual a través de entrevistas e investigación documental y análisis estadístico y de encuestas generales. La utilización de este diseño aseguró la credibilidad y solidez de los resultados, facilitando la adquisición y el avance estratégico del conocimiento bancario en Ecuador.

El tipo de investigación que se utilizó fue descriptiva y exploratoria, ya que esta permitió brindar un relato completo y preciso del impacto de la digitalización en el sector bancario en Ecuador, al mismo tiempo que explora áreas importantes que aún permanecen inexploradas tal y como lo menciona Ramos Galarza (2020). Las transformaciones, desafíos y oportunidades de la digitalización del sector fueron delineados a través de una perspectiva descriptiva, resultando en información precisa y sistemática sobre el estado del campo. Sin embargo, el alcance exploratorio era necesario para explorar aspectos nuevos y emergentes, como las nuevas tecnologías digitales y su percepción por parte de los clientes bancarios, permitiendo identificar patrones y relaciones que no habían sido documentadas previamente. La fusión de las dos perspectivas aseguró un examen exhaustivo, capaz de ofrecer tanto una descripción precisa como un análisis integral de los fenómenos investigados, lo que dio como resultado una perspectiva integral y bien formada sobre el impacto de la digitalización en el sector bancario en Ecuador.

Población y muestra

La población de esta investigación estuvo constituida por clientes de bancos ecuatorianos, específicamente personas mayores de 18 años que utilizan servicios bancarios digitales en Ecuador. Este grupo incluyó a clientes de diversas instituciones financieras, tales como Banco Pichincha, Banco de Guayaquil, Banco del Pacífico, Produbanco, Banco Internacional, entre otros, donde el total de la población considerada fue de aproximadamente 8.28 millones de usuarios de servicios bancarios digitales. El enfoque en los usuarios de servicios bancarios digitales permitió obtener una visión clara

y específica de las percepciones y experiencias relacionadas con la digitalización en el sector bancario ecuatoriano.

Para obtener una muestra representativa de esta población, se utiliza el método de muestreo aleatorio simple. Según Mucha Hospinal & Lora Loza (2021), este método asegura que cada individuo dentro de la población tenga la misma probabilidad de ser seleccionado para formar parte de la muestra.

Por lo tanto, se requiere una muestra de aproximadamente 384 individuos para representar adecuadamente a los usuarios de servicios bancarios digitales en Ecuador, asegurando que los resultados del estudio sean estadísticamente significativos y válidos.

Técnicas e instrumentos de recopilación de datos

La encuesta fue el método principal para recopilar datos. Las encuestas permitieron recopilar datos de un amplio grupo de clientes bancarios de manera metódica y organizada. Según Hernández Mendoza & Duana Avila (2020), la técnica es particularmente ventajosa para la investigación transversal porque permite recopilar datos de una gran cantidad de personas a la vez, lo que da como resultado una representación fiel y representativa de los pensamientos y emociones de los usuarios sobre la digitalización en el ámbito bancario.

El medio principal para evaluar este estudio fue a través de un cuestionario. Por lo que tomando datos de la investigación de Sánchez Martínez (2022), llamado "Técnicas e instrumentos de recolección de datos en investigación", el cuestionario fue creado para recopilar datos demográficos y contextuales de los encuestados, así como datos precisos sobre la calidad, eficiencia, seguridad y satisfacción de los servicios de banca digital. El cuestionario contenía preguntas cerradas con opciones de respuesta predeterminadas, lo que permitió realizar un análisis cuantitativo de los datos. También se aseguró que las preguntas fueran claras y directas para ayudar a evitar prejuicios o malentendidos por parte de los encuestados. La encuesta se realizó principalmente en línea, utilizando canales digitales para conectarse con un grupo diverso y geográficamente disperso de clientes bancarios en Ecuador.

Análisis de datos

La herramienta utilizada para realizar la encuesta fue Google Forms. La eficiente distribución y diseño del cuestionario a través de esta plataforma permitió recolectar datos de un grupo importante de clientes bancarios en Ecuador. Los formularios de Google proporcionaron una interfaz fácil de usar tanto para los encuestadores como para los encuestados, así como funciones automatizadas para recopilar y organizar respuestas, manteniendo al mismo tiempo la integridad de los datos.

Luego de recolectar la información, se inició un procedimiento de tabulación cruzada. A través de este proceso, se pudieron investigar las correlaciones entre diversos factores y opiniones demográficas y contextuales sobre la calidad, eficiencia, seguridad y contenido de los servicios bancarios digitales. Según de Rooij & Weeda (2020), el uso de tabulación cruzada permitió descubrir patrones y tendencias en los datos, lo que proporcionó información sobre los diversos factores que contribuyeron a la experiencia de los usuarios con la digitalización en la industria bancaria.

Además, se generaron figuras descriptivas para visualizar los datos de manera clara y comprensible. Estas figuras incluyen gráficos de barras y gráficos de pastel, que ilustraron las distribuciones de las respuestas y destacaron las principales conclusiones del análisis. Las figuras descriptivas facilitaron la interpretación de los resultados y permitieron una presentación efectiva de los hallazgos clave de la investigación, apoyando la identificación de áreas críticas y oportunidades para mejorar los servicios bancarios digitales en Ecuador.

DESARROLLO

Sistemas bancario digital

Según Vallejo Ramírez et al. (2021), el sistema bancario se refiere a la red de instituciones financieras que operan bajo un marco regulatorio establecido para ofrecer servicios de depósito, préstamo y otros productos financieros a individuos, empresas y gobiernos, este sistema es fundamental para la estabilidad y el desarrollo económico, ya que facilita la intermediación financiera, moviliza el ahorro y canaliza los recursos hacia actividades productivas. Por otro lado, para Norzagaray Aguilar (2020), tradicionalmente, el sistema bancario ha operado a través de sucursales físicas, donde los clientes realizan transacciones y gestionan sus finanzas de manera presencial. Sin embargo, con la evolución tecnológica y la creciente demanda de servicios más rápidos y accesibles, el sistema bancario ha tenido que adaptarse y evolucionar hacia un modelo más digital.

Así mismo para Mediomundo, (2022), el sistema digital bancario, por su parte, representa la integración de tecnologías avanzadas en las operaciones y servicios bancarios tradicionales. Este sistema incluye el uso de plataformas en línea, aplicaciones móviles, inteligencia artificial, blockchain y otras innovaciones tecnológicas que permiten a los bancos ofrecer servicios financieros de manera más eficiente y accesible. Mientras que para Carballo Quirós (2020), la digitalización bancaria no solo facilita las transacciones en tiempo real y la gestión remota de cuentas, sino que también mejora la seguridad, reduce costos operativos y abre nuevas oportunidades para la inclusión financiera. Al adoptar tecnologías digitales, los bancos pueden responder mejor a las expectativas cambiantes de los clientes, quienes buscan comodidad, rapidez y personalización en sus interacciones financieras. La transformación digital del sistema bancario es, por tanto, un factor clave para la competitividad y sostenibilidad del sector en un entorno económico globalizado.

Sistemas bancario digital en Latinoamérica

El sistema bancario en Latinoamérica ha experimentado una transformación significativa en las últimas décadas, impulsada por la necesidad de modernización y la creciente adopción de tecnologías digitales. Según Cabanillas Castro & Rodríguez Paucar (2023), históricamente, los sistemas bancarios en la región se han enfrentado a diversos desafíos, incluyendo la inestabilidad económica, la inflación y la falta de acceso a servicios financieros en áreas rurales y marginadas. Sin embargo, en los últimos años, muchos países latinoamericanos han implementado reformas financieras y políticas regulatorias para fortalecer sus sistemas bancarios y promover la inclusión financiera. Por otro lado, para Lewis Zúñiga et al. (2023), países como Brasil, México y Chile han liderado estos esfuerzos, desarrollando plataformas de banca digital avanzadas que facilitan el acceso a servicios financieros para una mayor parte de la población y a pesar de los avances, el sistema bancario en Latinoamérica aún enfrenta desafíos significativos, como la necesidad de mejorar la infraestructura tecnológica, gestionar los riesgos cibernéticos y fomentar la confianza de los consumidores en los servicios digitales, no obstante, la continua digitalización del sector bancario en la región presenta una oportunidad única para impulsar el desarrollo económico y mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

Sistema bancario digital en Ecuador

El sistema bancario digital en Ecuador ha experimentado un notable crecimiento en los últimos años, reflejando una tendencia global hacia la digitalización de servicios financieros. Para Muñoz Upegui & Acosta González (2020), las instituciones financieras ecuatorianas han adoptado tecnologías avanzadas para mejorar la eficiencia operativa y ofrecer servicios más accesibles y convenientes a sus clientes. La implementación de plataformas de banca en línea y aplicaciones móviles ha permitido a los bancos ecuatorianos reducir los costos operativos y aumentar la satisfacción del cliente al proporcionar servicios rápidos y seguros. Mientras que Guachamin et al. (2022), mencionan que la

digitalización ha facilitado la inclusión financiera, permitiendo a personas en zonas remotas acceder a servicios bancarios sin necesidad de visitar sucursales físicas. Sin embargo, este proceso también ha presentado desafíos, como la necesidad de invertir en infraestructura tecnológica y gestionar los riesgos cibernéticos asociados con la banca digital y a pesar de estos retos, la digitalización del sistema bancario en Ecuador ofrece oportunidades significativas para mejorar la competitividad del sector y responder de manera efectiva a las demandas de un mercado globalizado.

Teorías acerca del sistema bancario digital

Teoría de la Innovación Disruptiva

La teoría de la innovación disruptiva, propuesta por Christensen et al. (2006), es fundamental para entender cómo la digitalización puede transformar el sector bancario. Esta teoría sugiere que la introducción de tecnologías nuevas y avanzadas puede interrumpir los mercados existentes, creando nuevas oportunidades para aquellos que adopten estas innovaciones. En el contexto del sector bancario ecuatoriano, la digitalización puede ser vista como una fuerza disruptiva que no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también permite a las instituciones financieras ofrecer servicios más personalizados y accesibles, adaptándose mejor a las necesidades cambiantes de los consumidores.

Teoría de la Difusión de Innovaciones

Según Acuña Muñoz (2021), la teoría de la difusión de innovaciones, desarrollada por Everett Rogers, ofrece un marco para analizar cómo las nuevas tecnologías se adoptan dentro de una sociedad. Según esta teoría, la adopción de innovaciones sigue un proceso que incluye la innovación, la comunicación a través de ciertos canales, el tiempo y un sistema social. Aplicada al sector bancario ecuatoriano, esta teoría puede ayudar a entender cómo y por qué los usuarios adoptan servicios de banca digital y qué factores influyen en su decisión. Elementos como la percepción de la ventaja relativa, la compatibilidad con las necesidades del usuario y la complejidad percibida del servicio son cruciales para el éxito de la adopción de tecnologías digitales en los bancos.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para dar paso al primer objetivo se llevó a cabo una revisión de literatura para describir las principales transformaciones que ha experimentado el sector bancario ecuatoriano debido a la digitalización en los últimos cinco años, donde se tiene que considerar de forma esencial cómo esta transformación ha remodelado fundamentalmente las operaciones y la interacción con los clientes en las instituciones financieras del país. Según el último informe del Banco Central del Ecuador (2024), el uso de los medios de pago electrónicos en Ecuador se incrementó por parte de las empresas y la ciudadanía, reflejando una mayor confianza en este medio de pago, el cual ofrece beneficios como mayor seguridad y eficiencia, en comparación con los medios de pago físicos tradicionales como el dinero en efectivo y el cheque. En 2023, el principal medio de pago electrónico fueron las transferencias electrónicas. A través del sistema de pagos interbancarios (SPI) administrado por el Banco Central del Ecuador (2024) y del sistema de pagos a tiempo real administrado por el sector privado, se canalizaron un total de 228 millones de transferencias interbancarias, por un monto de USD 191.205 millones, lo que equivale a 1,6 veces el PIB del Ecuador. Esto refleja un incremento de 168% en el número de operaciones y de 63% en el monto con respecto a 2019.

Gráfico 1

Transferencias interbancarias por medios digitales (2019-2023)



Fuente: Banco Central del Ecuador.

La adopción de tecnologías digitales también ha mejorado la eficiencia operativa dentro del sector bancario ecuatoriano. Según un informe de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (2024), la automatización de procesos mediante sistemas de banca digital ha permitido a las instituciones financieras reducir significativamente los tiempos de procesamiento y aumentar la precisión en la gestión de datos y transacciones. Esto no solo ha optimizado la atención al cliente y la gestión de cuentas, sino que también ha facilitado el desarrollo de nuevos productos y servicios personalizados adaptados a las necesidades específicas de los clientes. Además, según otro informe de Asociación de Bancos Privados del Ecuador (2024), la implementación de sistemas de banca digital ha facilitado la optimización de los recursos internos de los bancos, permitiéndoles gestionar de manera más eficiente grandes volúmenes de datos y mejorar la personalización de servicios para sus clientes. Por ejemplo, los algoritmos avanzados utilizados en plataformas digitales pueden analizar el comportamiento de los clientes y ofrecer recomendaciones personalizadas de productos financieros, lo que no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también impulsa la fidelización y aumenta los ingresos por servicios adicionales.

Además de mejorar la eficiencia interna, la digitalización está impactando en la competitividad del sector bancario ecuatoriano a nivel regional e internacional. Según Chávez Vite (2023), con la implementación de plataformas avanzadas de banca digital, los bancos ecuatorianos están fortaleciendo su capacidad para competir en un mercado globalizado, ofreciendo servicios innovadores y diferenciados que van más allá de las fronteras físicas tradicionales. Esta capacidad de adaptación y expansión digital está posicionando a varias instituciones financieras del país como líderes en innovación tecnológica dentro de la región latinoamericana, atrayendo tanto a clientes locales como a inversores internacionales interesados en el crecimiento sostenido y la estabilidad del sector bancario en Ecuador.

El análisis del impacto de la digitalización en el sector bancario ecuatoriano revela múltiples transformaciones significativas en la forma en que las instituciones financieras operan y se relacionan con sus clientes. Para Valdiviezo Abad et al. (2020), el uso de tecnologías digitales ha hecho que los servicios bancarios sean más accesibles y convenientes fortaleciendo los resultados de la presente

investigación ya que concuerda con lo que dice el autor antes mencionado. Por otro lado, según los datos del Banco Central del Ecuador (2024), un número cada vez mayor de clientes está recurriendo a la banca online y a las aplicaciones móviles, lo que se traduce en una disminución de la necesidad de visitar sucursales físicas. De igual manera, Rodríguez Picavea Salvador (2022), menciona que al proporcionar servicios más rápidos y de más fácil acceso, esta tendencia no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también permite a los bancos asignar recursos a áreas estratégicas como la innovación y el desarrollo de nuevos productos, lo que puede reducir los costos operativos, manteniendo una relación con tipificado en los resultados de la investigación facilitando la inclusión financiera gracias a la digitalización, permitiendo a las personas en zonas remotas o con movilidad limitada acceder a servicios bancarios básicos.

Por otro lado, la implementación de sistemas digitales ha planteado desafíos importantes en términos de seguridad y gestión de datos. Según Ojeda Contreras et al. (2020), la digitalización lleva a una mayor eficiencia y precisión en las operaciones bancarias, pero también crea nuevos riesgos cibernéticos para las instituciones financieras, ya que la protección digitalizada de los datos de los clientes y la prevención del fraude digital se vuelven cada vez más importantes para los bancos. La inversión en tecnologías modernas de ciberseguridad y la formación de empleados para gestionar estos riesgos es una preocupación constante para las instituciones financieras. Además, el proceso de digitalización requiere una infraestructura tecnológica sólida y una gestión eficiente del cambio organizacional para facilitar una transición fluida a un entorno bancario digitalizado, esto concuerda con la investigación realizada por Cevallos Ordóñez et al. (2022), denominada "Impacto de la digitalización de los servicios financieros en América latina". A pesar de estos desafíos, la capacidad de los bancos ecuatorianos para adaptarse e innovar a las demandas del mercado global demuestra su capacidad para seguir siendo competitivos en el futuro financiero.

Para dar paso al segundo objetivo de la investigación, se realizó una exhaustiva revisión de literatura para encontrar acerca de los principales desafíos que enfrentan los bancos ecuatorianos en su proceso de digitalización, según el estudio de Floril Yance (2019), donde se encontró que el sector bancario ecuatoriano mejoró la eficiencia interna a través de la digitalización, que también tuvo un impacto significativo en su competitividad regional e internacional. Por otro lado, un informe de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador Departamento Económico ASOBANCA (2022), el 75% de los bancos adoptaron plataformas bancarias digitales, logrando una reducción promedio del 20% en los costos operativos, el 65% de los bancos informaron que la digitalización mejoró la experiencia del cliente, con tiempos de espera reducidos y servicios más accesibles para los usuarios. La banca digital en las zonas rurales permitió a los usuarios acceder a servicios financieros sin necesidad de acudir a una sucursal física, lo cual resultó particularmente relevante. Además, el 58% de los clientes encuestados expresaron una mayor satisfacción con los servicios digitales en comparación con los servicios tradicionales.

La capacidad de los bancos ecuatorianos para adaptarse a las demandas del mercado global se reflejó en el incremento de la competitividad. Las instituciones financieras que implementaron tecnologías digitales lograron atraer una base más amplia de clientes, tanto locales como internacionales. El informe del Banco Central del Ecuador (2023), reveló que, gracias a la digitalización, los bancos ecuatorianos gestionaron un aumento significativo en las remesas recibidas, en 2022, las remesas alcanzaron un nivel histórico de USD 4.743,5 millones, superior en 8,7% al registrado en 2021. Este crecimiento refleja la resiliencia de las remesas ante las condiciones económicas mundiales y la eficiencia de los servicios bancarios digitales en Ecuador. Además, según la investigación de Estrella & Santillán (2022), el 72% de los bancos ecuatorianos ofrecieron servicios financieros transfronterizos a través de plataformas digitales, facilitando transacciones internacionales y fortaleciendo su presencia en el mercado global. La adopción de tecnologías como blockchain y la inteligencia artificial también fue notable, con el 50% de las instituciones implementando estas tecnologías para mejorar la

seguridad y la eficiencia de sus operaciones. Estos avances tecnológicos no solo posicionaron a los bancos ecuatorianos como líderes en innovación dentro de la región latinoamericana, sino que también los prepararon para enfrentar los desafíos futuros en el dinámico entorno financiero global.

Para Jiménez Yunga et al. (2022), la digitalización ha sido un factor determinante para la transformación del sector bancario ecuatoriano, generando mejoras significativas en la eficiencia operativa y la competitividad a nivel internacional. Según el Banco Central del Ecuador (2023), la adopción masiva de plataformas digitales por parte de los bancos del país ha resultado en una reducción promedio del 20% en los costos operativos, según los datos analizados. Por otro lado, Luque González et al. (2017), menciona que esta optimización no solo ha permitido a las instituciones financieras ecuatorianas canalizar recursos hacia áreas estratégicas como la innovación y el desarrollo de nuevos productos, sino que también ha mejorado notablemente la experiencia del cliente concordando así con los hallazgos de esta investigación. La rapidez en las transacciones y la accesibilidad constante a los servicios bancarios a través de canales digitales han elevado significativamente la satisfacción de los clientes y fortalecido la competitividad del sector.

Según García Tapia (2022), la digitalización ha sido fundamental para posicionar a los bancos ecuatorianos como líderes en innovación financiera a nivel regional. La adopción de plataformas digitales avanzadas ha mejorado significativamente la eficiencia operativa y la capacidad de adaptación del sector bancario frente a un entorno económico globalizado y competitivo. Así mismo, Moncayo Chiang et al. (2024), esta transformación ha permitido a las instituciones financieras ecuatorianas expandir sus servicios más allá de las fronteras nacionales, fortaleciendo así su presencia y competitividad en el mercado internacional, esto coincidiendo y aportando con la presente investigación, ya que la integración de tecnologías emergentes como blockchain e inteligencia artificial ha jugado un papel crucial en la mejora de la seguridad, eficiencia e innovación de las operaciones bancarias, consolidando a Ecuador como un líder en la implementación de soluciones tecnológicas en el sector financiero de América Latina.

Finalizando con la respuesta al tercer objetivo, que busca evaluar la percepción de los clientes de los bancos ecuatorianos sobre las nuevas tecnologías digitales y su impacto en la calidad de los servicios financieros, se ha realizado una encuesta estructurada. Dicha encuesta aborda de manera sustancial aspectos destacados que sirven para la elaboración de la investigación, tales como, datos informativos acerca de los usuarios a nivel de país como género, edad, ubicación y ocupación y, por otro lado, información relacionada a la experiencia y a la percepción de la banca digital como la frecuencia de uso, la satisfacción, la percepción y los beneficios que figuran en el gráfico 2 y 3:

Frecuencia de uso de servicios bancarios – Banco favorito

Gráfico 2

¿Con qué frecuencia utiliza servicios bancarios digitales (banca en línea, aplicaciones móviles)?

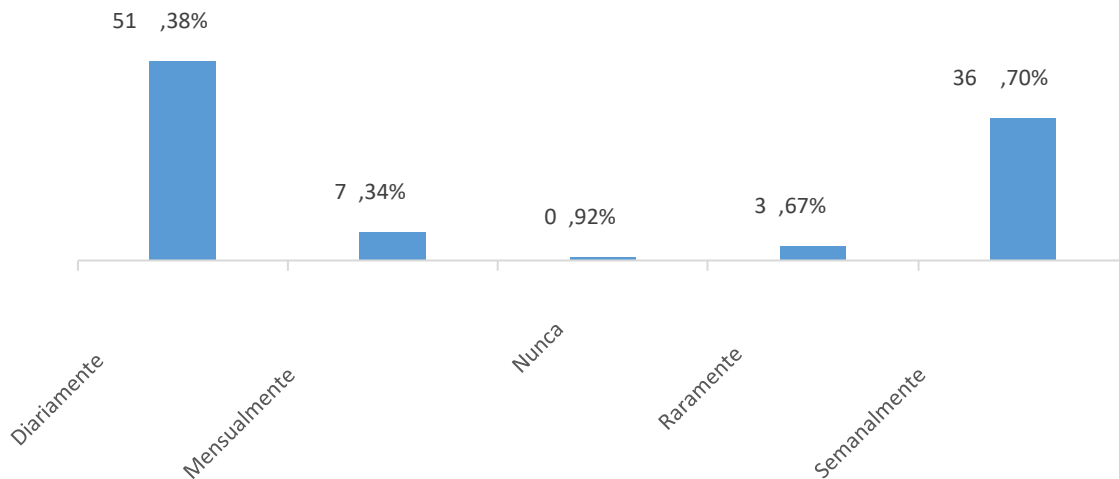
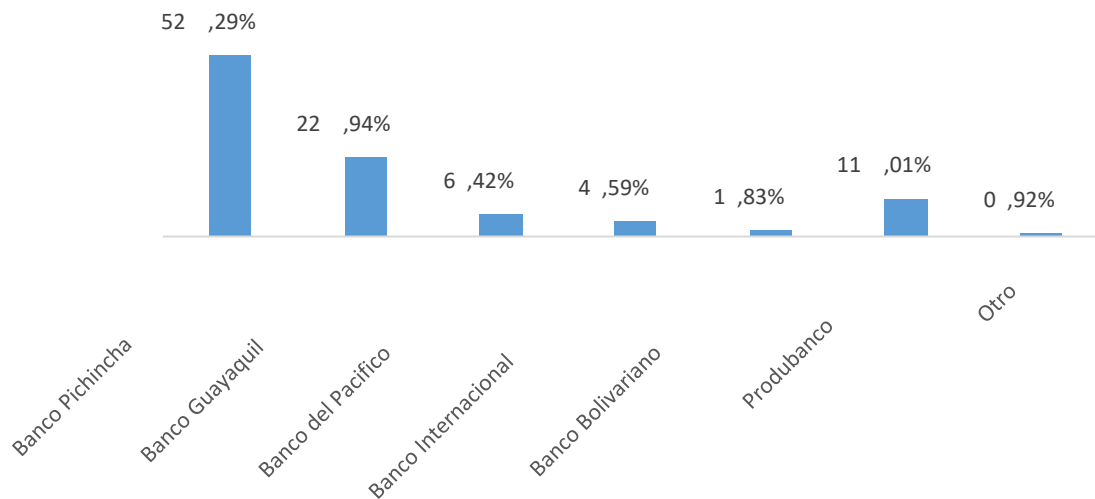


Gráfico 3

¿Qué banco utiliza principalmente para sus servicios bancarios?



Fuente: elaboración propia.

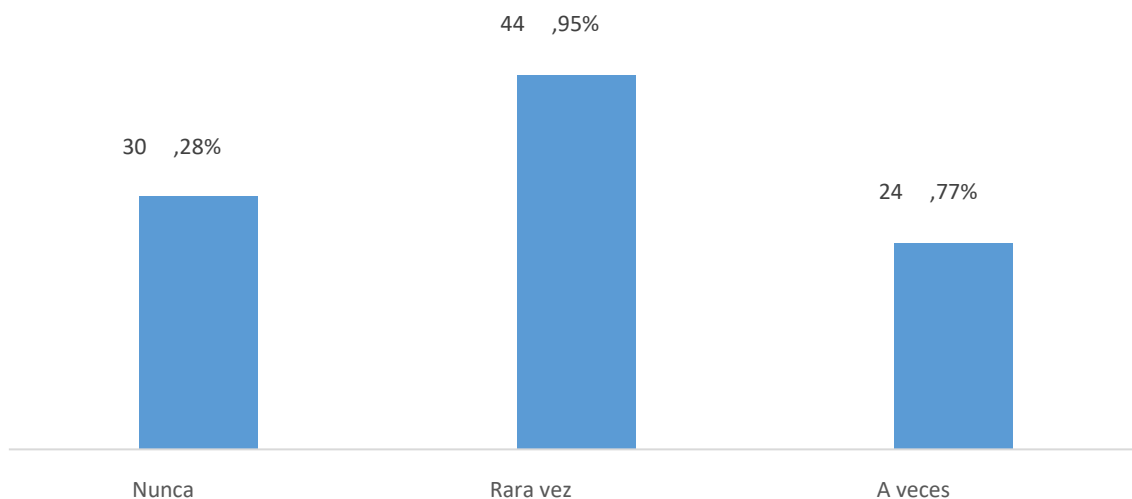
Como se muestra en los gráficos 2 y 3, se plantean preguntas informativas para conocer los servicios con los que cuentan los usuarios y su satisfacción, donde se tiene que, de cada 100 usuarios de servicios digitales bancarios, 51 los utilizan diariamente, 37 los usan semanalmente y 10 los usan mensualmente. En relación a la principal entidad bancaria mas utilizada por los usuarios se tiene que, de cada 100 usuarios de servicios bancarios digitales, 52 utilizan los servicios de Banco Pichincha, 23 usan los servicios del Banco de Guayaquil, y 11 usan los servicios de Produbanco. Según Ortíz Hernández et al. (2021), el análisis de los patrones de uso de servicios digitales bancarios revela una

tendencia significativa hacia la adopción diaria de estas plataformas, lo cual indica una alta dependencia y comodidad con el uso de la tecnología en las finanzas personales. Además, la preferencia por ciertas entidades bancarias sugiere que la reputación, la calidad del servicio y la oferta digital de estas instituciones juegan un papel crucial en la elección del usuario.

Problemas con los servicios digitales – Satisfacción de los servicios digitales bancarios

Gráfico 4

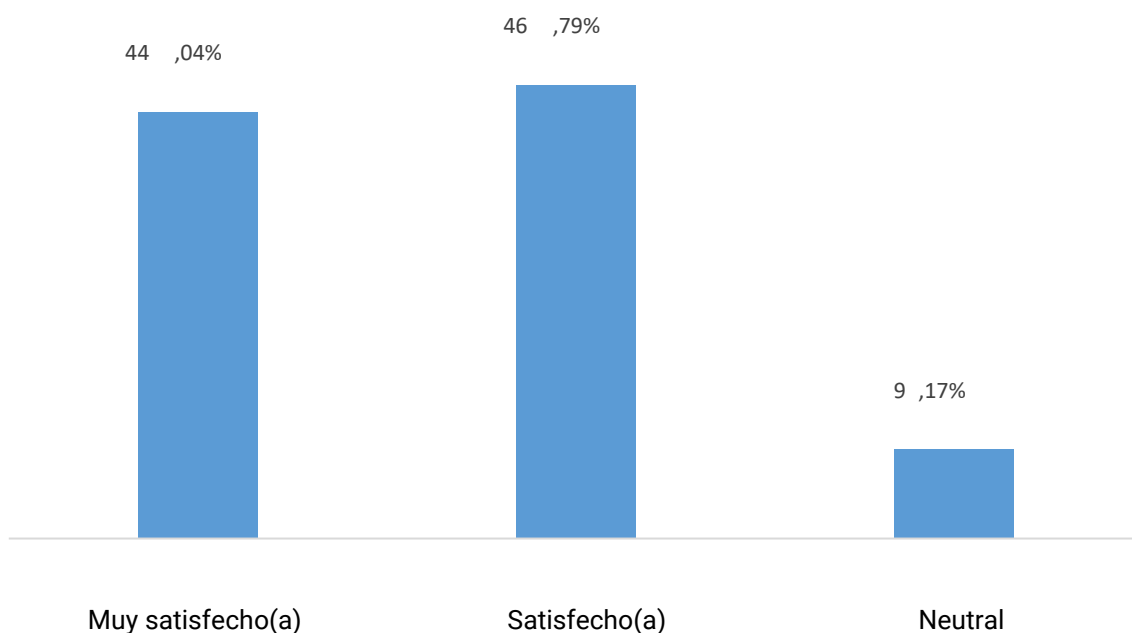
¿Ha experimentado algún problema significativo al usar servicios bancarios digitales?



Fuente: elaboración propia.

Gráfico 5

¿Qué tan satisfecho(a) está con la calidad de los servicios bancarios digitales que utiliza?

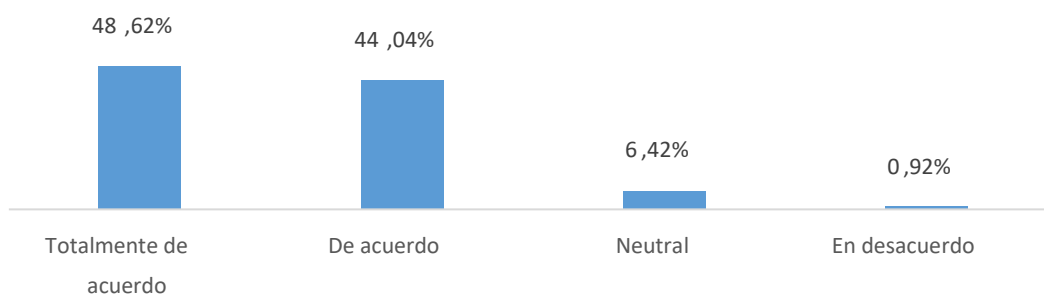


Fuente: elaboración propia.

En los gráficos 4 y 5, se observa la opinión de los usuarios acerca de los inconvenientes que han tenido al momento de la utilización de los servicios digitales de su banco de preferencia, donde se tiene que, de cada 100 personas 30 nunca han presentado problemas con estos servicios, por otro lado, 45 rara vez han presentado un problema, mientras que, 25 han presentado problemas solo a veces. Así mismo debido a los pocos inconvenientes proporcionados por parte de los bancos a los usuarios en servicios digitales, se tiene que de cada 100 usuarios 44 se sienten muy satisfechos, 47 se sienten satisfechos y tan solo 9 se sienten indiferentes. Calle García et al. (2024), destacan que la mayoría de los usuarios tienen una experiencia generalmente positiva con los servicios digitales de sus bancos, reportando pocos problemas. Esto se refleja en altos niveles de satisfacción entre los usuarios, con una gran parte expresando sentirse satisfechos o muy satisfechos con los servicios digitales ofrecidos. Este panorama positivo sugiere que los bancos están logrando cumplir con las expectativas de los usuarios en términos de fiabilidad y calidad del servicio digital, lo que coincide con los resultados de esta investigación.

Gráfico 6

Eficiencia de las transacciones financieras: ¿Considera que los servicios bancarios digitales han mejorado la eficiencia de sus transacciones financieras?



Fuente: elaboración propia.

Se observa que, en el gráfico 6 encuentra una representación de la opinión de los usuarios acerca de si estos consideran que los servicios bancarios digitales han mejorado la eficiencia de las transacciones, donde se tiene que, de cada 100 usuarios de servicios bancarios digitales, 49 están totalmente de acuerdo, mientras de 44 están de acuerdo y solo 6 permanecen neutrales, lo que quiere decir que, los servicios bancarios digitales si han mejorado la eficiencia de las transacciones bancarias o financieras. Según Zuñá Cabrera et al. (2023), la reducción de costos y las medidas avanzadas de seguridad han aumentado la confianza en estos servicios. La digitalización también ha mejorado la experiencia de los clientes y ha facilitado la inclusión financiera, permitiendo a personas en zonas rurales acceder a servicios bancarios básicos.

El análisis de la percepción de los clientes sobre los servicios de banca digital en Ecuador refleja tendencias similares a las observadas en estudios globales y regionales. Por ejemplo, investigaciones realizadas por Giler Macías et al. (2023), han demostrado que la digitalización en el sector bancario

mejora significativamente la satisfacción del cliente debido a la rapidez y conveniencia de las transacciones. Esta tendencia se observa no solo en mercados desarrollados, sino también en economías emergentes donde la adopción de tecnologías digitales está en aumento. Los estudios de Muñiz Jaime et al. (2021), también respaldan esta conclusión, señalando que los usuarios de banca digital valoran altamente la accesibilidad y la capacidad de realizar transacciones en cualquier momento, lo que sugiere que las mejoras percibidas en Ecuador no son aisladas, sino parte de un fenómeno más amplio.

Sin embargo, los desafíos asociados con la digitalización también han sido ampliamente documentados. Por ejemplo, un informe de PwC (2019) subraya que las preocupaciones sobre la ciberseguridad son una barrera significativa para la plena adopción de servicios digitales en la banca. La necesidad de asegurar los datos personales y prevenir el fraude en línea es una preocupación constante, tal como lo discuten diversos estudios en el campo de la ciberseguridad bancaria. Además, investigaciones de Reyes Sarmiento (2022) indican que mientras que los usuarios más jóvenes y tecnológicamente adeptos adoptan rápidamente los servicios de banca digital, los segmentos de la población menos familiarizados con la tecnología, como los adultos mayores, enfrentan dificultades en la transición a los servicios digitales.

CONCLUSIÓN

El análisis del impacto de la digitalización en la eficiencia operativa de las instituciones financieras ecuatorianas revela que la adopción de tecnologías digitales ha resultado en mejoras significativas. Las plataformas de banca en línea y las aplicaciones móviles han permitido una reducción notable de los costos operativos y han optimizado los procesos internos. Además, la digitalización ha facilitado una experiencia de usuario más fluida y eficiente, reduciendo los tiempos de espera y aumentando la satisfacción del cliente, donde estos avances demuestran que la digitalización es una herramienta crucial para mejorar la eficiencia en el sector bancario ecuatoriano.

El estudio de las transformaciones y desafíos del sector bancario ecuatoriano debido a la digitalización muestra que, aunque las instituciones han logrado avances significativos, también enfrentan importantes retos. La necesidad de invertir en infraestructura tecnológica robusta y en la ciberseguridad es fundamental para proteger los datos de los clientes y prevenir el fraude digital. Además, la gestión del cambio organizacional es esencial para garantizar una transición efectiva a un entorno digitalizado. A pesar de estos desafíos, las instituciones financieras ecuatorianas han demostrado una notable capacidad de adaptación e innovación, posicionándose competitivamente en el mercado global.

La percepción de los clientes sobre los servicios de banca digital en Ecuador es mayormente positiva. La encuesta realizada indicó que la mayoría de los usuarios consideran que los servicios digitales son más accesibles y convenientes que los tradicionales. La digitalización ha mejorado significativamente la inclusión financiera, permitiendo a personas en áreas remotas o con movilidad limitada acceder a servicios bancarios básicos. Estos resultados destacan la importancia de continuar invirtiendo en tecnología y en la educación de los usuarios para maximizar los beneficios de la digitalización en el sector bancario.

En resumen, la digitalización del sector bancario en Ecuador ha tenido un impacto transformador, mejorando la eficiencia operativa, aumentando la competitividad y mejorando la experiencia del cliente. Aunque el proceso presenta desafíos significativos, como la necesidad de inversión en tecnología y ciberseguridad, las instituciones financieras ecuatorianas han demostrado una notable capacidad de adaptación e innovación. La percepción positiva de los clientes y la expansión de la inclusión financiera subrayan la importancia de continuar apoyando y desarrollando la digitalización en el sector bancario.

REFERENCIAS

Acuña Muñoz, O. A. (2021). Diseño y validación de un instrumento de medición de los factores socio culturales y demográficos que inciden en la adopción de un servicio financiero innovador. *Tec Empresarial*, 15(2). <https://doi.org/10.18845/te.v15i2.5720>

Advances in Methods and Practices in Psychological Science, 3(2), 248–263. https://doi.org/10.1177/2515245919898466/ASSET/IMAGES/LARGE/10.1177_2515245919898_466-FIG8.JPEG

Alulema Chicaiza, J. M. (2023). El capital intelectual y rendimiento financiero en el sector bancario privado del Ecuador [Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/38313>

Arias Gonzáles, J. L. (2021). Diseño y Metodología de la investigación (PRIMERA EDICIÓN). <https://www.researchgate.net/publication/352157132>

Asociación de Bancos Privados del Ecuador. (2024). Boletín informativo sobre la banca privada del Ecuador. <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2024/01/2024-01-08-BP-Evolucion-dela-Banca-Asobanca-.pdf>

Bancaria del Ecuador. <http://biblioteca.uteg.edu.ec/xmlui/handle/123456789/1808>

Bancarización, políticas de reactivación económica: una revisión para Latinoamérica del 2015-2020. *Revista de Investigación de Ciencias Administrativas y Sociales*, 6–14, 42–55. <https://doi.org/10.33996/revistaneque.v6i14.104>

Banco Central del Ecuador. (2023). Informe de la evolución de la economía ecuatoriana en 2022 y perspectivas 2023. www.bce.ec

Banco Central del Ecuador. (2024). Informe del número de operaciones con medios de pagos electrónicos en Ecuador. <https://n9.cl/8sivmk>.

Bastidas Guzman, D. C., & Aguilar Larrarte, J. C. (2023). Posible impacto del covid-19 en los procesos de digitalización en Bancolombia, Sucursal Centro Popayán en el periodo 2020-2021 [Uniautónoma del Cauca. Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades. <http://repositorio.uniautonoma.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/879>

Cabanillas Castro, A., & Rodríguez Paucar, G. (2023). Efectos de la estructura del mercado de créditos en la rentabilidad del sistema bancario en Latinoamérica. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). In Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/672084>

Calle García, A. J., Guillen Pincay, A. D., Toala León, D. Y., & Rodríguez Torres, M. A. (2024). Evaluación de efectividad de la publicidad en las redes sociales de bancos en el Ecuador. *Ciencia y Desarrollo*, ISSN 1994-7224, ISSN-e 2409-2045, Vol. 27, No. 1, 2024, Págs. 57-65, 27(1), 57–65. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9560457&info=resumen&idioma=SPA>

Cantos Ortiz, M. E. (2022). Factores determinantes de la rentabilidad en el sector bancario del Ecuador [Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/36651>

Carballo Quirós, M. (2020). El nuevo negocio bancario. *Revista Fidélitas*, 1(2), 14–14. https://doi.org/10.46450/REVISTA_FIDELITAS.V1I2.23

Cevallos Ordóñez, R. B., Rodríguez Sares, A. E., & Bonilla Lastra, J. L. (2022). Repercusiones de la evolución de la digitalización en el sector rural del Ecuador, durante la pandemia. *Polo Del Conocimiento: Revista Científico - Profesional*, Págs. 1627-1644, 7(10), 1627–1644. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i8>

Chávez Vite, J. J. (2023). Análisis de la aceptación de la Banca Digital en las Pymes de la ciudad de Guayaquil. Universidad Politécnica Salesiana. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/26478>

Christensen, C. M., Baumann, H., Ruggles, R., & Sadtler, T. M. (2006). Innovación disruptiva para el cambio social. *Harvard Business Review*, 84(12).

Comparación con el sistema bancario occidental [Universidad Pontificia Comillas]. <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/37443>

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>

de Rooij, M., & Weeda, W. (2020). Cross-Validation: A Method Every Psychologist Should Know.

Departamento Económico ASOBANCA. (2022). El avance de la banca digital en Ecuador. <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2022/07/Transacciones-digital.pdf>

Estrella, N., & Santillán, A. (2022). El sistema bancario ecuatoriano apuesta por la inclusión financiera. <https://perspectiva.ide.edu.ec/investiga/wp-content/uploads/2022/06/Perspectiva2022-06-2.pdf>

Floril Yance, G. O. (2019). Estudio de los medios de pago al exterior que ofrecieron los grandes Bancos del Ecuador durante el año 2016 – 2018. <http://biblioteca.uteg.edu.ec/xmlui/handle/123456789/1073>

García Tapia, J. C. (2022). Rediseño de Procesos del Área de Cajas para Una Institución Pública

Giler Macías, S., Álava Rosado, D., & Salazar Olives, G. (2023). La Inclusión Financiera. El papel de los productos y servicios financieros una mirada desde Pedernales 2023. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(6), 1211-1222–1211 – 1222. <https://doi.org/10.56712/LATAM.V4I6.1517>

Guachamin, M., Llumiquinga, A., & Pérez, S. (2022). Análisis de la eficiencia bancaria en Ecuador, El Salvador y Panamá para el periodo 2007-2021. *Cuestiones Económicas*, ISSN-e 2697-3367, Vol. 32, No. 2, 2022, Págs. 5-5, 32(2), 5–5. <https://doi.org/10.47550/RCE/32.2.5>

Hernández Mendoza, S., & Duana Avila, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51–53. <https://doi.org/10.29057/ICEA.V9I17.6019>

Jiménez Yunga, O., Jaramillo Carrión, L., & Salcedo Muñoz, V. (2022). Tendencias digitales: diagnóstico de aplicación en PYMES en la Ciudad de Machala, Ecuador Post-pandemia. <https://doi.org/10.46377/DILEMAS.V9I2.3160>

Lewis Zúñiga, P. F., Trillo Espinoza, V. M., Siles Nates, F. D., & Siles Neyra, M. O. (2023).

Luque González, A., Morales Medina, T., & Machado López, L. (2017). Dinero electrónico, desconocimiento y resistencias: el caso de Ambato y Machala en Ecuador. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, 3, 128. <https://doi.org/10.26423/rcpi.v5i3.210>

Mediomundo, C. (2022). El ecosistema fintech (tecnología financiera) como instrumento de transformación del sistema bancario tradicional en beneficio del cliente. *Revista Gestión I+D*, ISSN-e 2542-3142, Vol. 7, No. 1, 2022, Págs. 12-39, 7(1), 12–39. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8255368&info=resumen&idioma=FRE>

Moncayo Chiang, C. L., Lavayen Galdea, M. G., Echeverría Briones, P. F., Cuví Santacruz, M. F., & Mosquera Domínguez, P. A. (2024). El Mercado de Valores del Ecuador: Oportunidades y Desafíos en la era Fintech 3.0. *X-Pedientes Económicos*, 8(19), 115–137. https://ojs.supercias.gob.ec/index.php/X-pedientes_Economicos/article/view/166

Mucha Hospinal, L. F., & Lora Loza, M. G. (2021). Técnica de muestreo para investigación cuantitativa: aplicación informática. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://doi.org/10.18050/tecnicasmuestreo>

Muñiz Jaime, L. P., Loo Carvajal, V. M., & Cedeño Mendoza, J. A. (2021). El aporte de los corresponsales no bancarios (CNB) a la inclusión financiera. *Revista Publicando*, 8(31), 303– 319. <https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2252>

Muñoz Upegui, D., & Acosta González, N. (2020). Fragilidad financiera en el sistema bancario privado de Ecuador. *Revista Economía y Política*, 32, 42–68. <https://doi.org/10.25097/REP.N32.2020.02>

Norzagaray Aguilar, C. (2020). La banca islámica: estudio de sus aspectos sociales y culturales.

Ojeda Contreras, F. I., Moreno Narváez, V. P., & Torres Palacios, M. M. (2020). Gestión del riesgo y la ciberseguridad en el sector financiero popular y solidario del Ecuador. *Cienciamatria*, 6(2), 192– 219. <https://doi.org/10.35381/CM.V6I2.366>

Ortíz Hernández, M. M., Mero Lino, E. A., & Rodríguez, A. (2021). Análisis de innovación y disrupción de Tecnologías en Empresas del Ecuador. *Serie Científica de La Universidad de Las Ciencias Informáticas*, ISSN-e 2306-2495, Vol. 14, No. 2, 2021, Págs. 64-75, 14(2), 64–75. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8590412&info=resumen&idioma=ENG>

Pérez Aguirre, L. A. (2021). La digitalización acelerada de la banca motivada por el Covid-19. [Universidad Técnica de Cartajena]. <http://hdl.handle.net/10317/9457>

PwC. (2019). Cruzando las Fronteras: Cómo el ecosistema Fintech está empujando a las compañías de FS y de TMT fuera de sus propias fronteras de industria. <https://www.investopedia.com/terms/t/technology-media-and-communications-tmc-sector.asp>

Ramos Galarza, C. A. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica: Revista de Divulgación Científica de La Universidad Tecnológica Indoamérica*, 9(3), 1–6. <https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>

Reyes Sarmiento, T. P. (2022). Modelo de optimización de procesos bancarios o financieros para agilizar procedimientos relacionados mediante Business Intelligence [niversidad Politécnica Salesiana]. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/23337>

Rodríguez Picavea Salvador, L. (2022). Impacto de la digitalización de los servicios financieros en América latina [Universidad Pontificia Comillas]. <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/56976>

Sánchez Martínez, D. V. (2022). Técnicas e instrumentos de recolección de datos en investigación.

Tapia Vásquez, F. L., & Quisimalín Santamaría, H. M. (2022). Servicio al cliente y creación de valor:

TEPEXI Boletín Científico de La Escuela Superior Tepeji Del Río, 9(17), 38–39.
<https://doi.org/10.29057/ESTR.V9I17.7928>

un estudio en el contexto del uso del servicio de banca móvil. Uniandes Episteme, 9(2), 217–230.
<https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/2493>

Urdaneta Montiel, A. J., & Zambrano Morales, Á. A. (2024). Marco regulatorio bancario en Ecuador y su impacto en el financiamiento a pymes. Retos(Ecuador), 14(27), 147.
<https://doi.org/10.17163/RET.N27.2024.10>

Valdiviezo Abad, C., Altamirano Benítez, V., & Abendaño Ramírez, M. (2020). Colección de comunicación estratégica. Tendencias, influencers y comunicación interna.
https://observacomutpl.ec/wp-content/uploads/2021/03/Coleccion_Comunicacion_Estrategica_2020.pdf

Vallejo Ramírez, J. B., Torres Quille, D. J., & Ochoa Herrera, J. M. (2021). Morosidad del sistema bancario producido por efectos de la pandemia. ECA Sinergia, ISSN 1390-6623.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8226624&info=resumen&idioma=ENG>

Vizcaíno Zúñiga, P. I., Cedeño Cedeño, R. J., & Maldonado Palacios, I. A. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7(4), 9723–9762. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V7I4.7658

Zuñiga Cabrera, L. S., Pomaquero Yuquilema, J. C., & López Aguirre, J. F. (2023). Innovación financiera y desarrollo del sector financiero cooperativista en el Ecuador. Revista Imaginario Social, 6(1).
<https://revista-imaginariosocial.com/index.php/es/article/view/96/211>

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 