



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**LA BANCA DIGITAL Y SU IMPACTO EN LOS SERVICIOS
FINANCIEROS, ENTIDADES DE LA SEPS SEGMENTO 1, PROVINCIA
DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2022**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PARA OPTAR AL TÍTULO DE
LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Autor:

Olmedo Caiza Cristian daniel

Tutor:

Lic. Iván Patricio Arias Gonzales, Mgs

Riobamba, Ecuador. 2024

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, Cristian Daniel Olmedo Caiza, con cédula de ciudadanía 0650119662, autor del trabajo de investigación titulado: **LA BANCA DIGITAL Y SU IMPACTO EN LOS SERVICIOS FINANCIEROS, ENTIDADES DEL SEPS SEGMENTO 1, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2022**, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mi exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 26 de febrero de 2024.



Cristian Daniel Olmedo Caiza

C.I:0650119662

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, Lic. Iván Patricio Arias Gonzales, Mgs, catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: **LA BANCA DIGITAL Y SU IMPACTO EN LOS SERVICIOS FINANCIEROS, ENTIDADES DEL SEPS SEGMENTO 1, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2022**, bajo la autoría de Cristian Daniel Olmedo Caiza; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 26 días del mes de febrero de 2024.



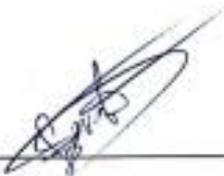
Lic. Iván Patricio Arias Gonzales, Mgs
C.I:060290392-4

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación "LA BANCA DIGITAL Y SU IMPACTO EN LOS SERVICIOS FINANCIEROS, ENTIDADES DEL SEPS SEGMENTO 1, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2022", presentado por Cristian Daniel Olmedo Caiza, con cédula de identidad número 0650119662, bajo la tutoría de Lic. Iván Patricio Arias Gonzales, Mgs, certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 02 de mayo del 2024.

Presidente del Tribunal de Grado
Mgs. Eduardo Dávalos



Miembro del Tribunal de Grado
Mgs. Marco Moreno



Miembro del Tribunal de Grado
Mgs. Víctor Váscóncz





Dirección
Académica
VICERRECTORADO ACADEMICO



CERTIFICACIÓN

Que, **CRISTIAN DANIEL OLMEDO CAIZA** con CC: **0650119662**, estudiante de la Carrera **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "LA BANCA DIGITAL Y SU IMPACTO EN LOS SERVICIOS FINANCIEROS, ENTIDADES DEL SEPS SEGMENTO I, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2022", cumple con el 3%, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **TURNITIN**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 26 de abril de 2024


Lic. Iván Patricio Arias Gonzales, Mgs.
TUTOR

DEDICATORIA

A mi querida madre, Ximena Caiza y a mi hermana, la incansable Abogada Silvia Olmedo,

Este logro no se habría materializado sin la inquebrantable entrega, respaldo y compromiso que ambas me han proporcionado a lo largo de este desafiante, pero enriquecedor trayecto académico. Vuestra inspiración y estímulo han actuado como la luz que me ha guiado durante los momentos más difíciles y la guía que ha dirigido mi camino hacia el éxito.

Mamá, tus sacrificios, tu fuerza y tu afecto incondicional han constituido la fuerza motriz detrás de mis logros. A ti, que has sido mi fuente constante de inspiración, dedico con profundo agradecimiento cada página de este trabajo de investigación.

Silvia, mi hermana, confidente y paradigma de perseverancia, tus conocimientos y orientación han esclarecido mi sendero. Tu presencia ha sido mi refugio en los momentos desafiantes y mi motivo de celebración en los triunfos. A ti, mi abogada y consejera, dedico con gratitud cada descubrimiento que emerge de esta investigación.

Esta tesis representa la culminación de años de esfuerzo, pero también sirve como homenaje a ustedes, dos mujeres extraordinarias que han dejado una huella indeleble en mi vida con amor, sabiduría y determinación. Gracias por ser mi principal apoyo y por contribuir a que este logro no sea solo mío, sino también de ustedes.

*Con amor y gratitud,
Olmedo Cristian*

AGRADECIMIENTO

Quisiera expresar mi más sincero agradecimiento a las personas que han sido pilares fundamentales en el camino de esta enriquecedora carrera de Contabilidad y Auditoría.

En primer lugar, a mi amada madre, quien ha sido mi fuente inagotable de amor, apoyo y sabiduría. Tus sacrificios y aliento constante han sido el motor que me impulsó a alcanzar este logro académico.

A mi querida hermana, agradezco tu inspiración y aliento. Tu ejemplo de determinación y éxito ha sido una luz guía en mi camino. Gracias por compartir tus conocimientos y por ser mi confidente en las alegrías y desafíos que esta carrera ha presentado.

A mis respetados profesores, quienes con su conocimiento experto y dedicación han impartido las herramientas fundamentales para mi crecimiento académico y profesional. Cada lección, cada corrección y cada consejo han sido invaluablemente apreciados.

Este camino de Contabilidad y Auditoría ha sido un viaje de aprendizaje continuo, y agradezco a cada persona que ha contribuido a mi formación, tanto en el ámbito académico como en el personal.

Gracias a todos por ser parte de este capítulo importante de mi vida. Este logro no solo es mío, sino también de aquellos que han compartido su sabiduría y apoyo a lo largo de esta hermosa carrera.

*Con profunda gratitud,
Olmedo Cristian*

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUDITORIA

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE ANEXOS

RESUMEN

ABSTRACT

CAPÍTULO I.....	16
1. INTRODUCCION.....	16
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	18
1.3. OBJETIVOS	19
1.3.1. GENERAL	19
1.3.2. ESPECÍFICOS	19
CAPÍTULO II.....	20
2. MARCO TEÓRICO	20
2.1. ESTADO DEL ARTE.....	20
2.2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS	22
CONCEPTUALIZACIONES DE LA VARIABLE: BANCA DIGITAL	22
2.2.1. DEFINICIÓN DE LA BANCA DIGITAL	22

2.2.2. CARACTERÍSTICAS DE LA BANCA DIGITAL	22
2.2.3. DESAFÍOS Y RIESGOS DE LA BANCA DIGITAL	22
2.2.4. IMPACTO EN LOS SERVICIOS FINANCIEROS	22
CONCEPTUALIZACIONES DE LA VARIABLE: SERVICIOS FINANCIEROS	23
2.2.5. DEFINICIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS.....	23
2.2.6. TIPOS DE SERVICIOS FINANCIEROS	23
2.2.7. INCLUSIÓN FINANCIERA	23
2.2.8. DEFINICIÓN DE FINTECH Y SU IMPORTANCIA EN LA INDUSTRIA FINANCIERA	23
2.2.9. EXPLICACIÓN DE CÓMO LA TECNOLOGÍA HA TRANSFORMADO EL SECTOR FINANCIERO Y DADO ORIGEN A LAS EMPRESAS FINTECH.	24
2.2.10. MENCIÓN DE LOS DIFERENTES SERVICIOS Y SOLUCIONES QUE OFRECEN LAS EMPRESAS FINTECH.	25
CAPÍTULO III.	26
3. METODOLOGIA.....	26
3.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	26
3.2 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	27
3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN	27
3.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	28
3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	28
3.5.1 DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN	28
3.5.2 DETERMINACIÓN DE MUESTRA	31
3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	31
3.7 TÉCNICAS DE INTERPRETACIÓN	32
CAPÍTULO IV.	33
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	33
4.1. EVALUACIÓN Y COMPRENSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	33

4.2. CONCLUSIÓN GENERAL	43
4.3. ENTREVISTA A LOS GERENTES DE LAS COAC	43
4.4. ANÁLISIS DEL CUADRO SOBRE COAC RIOBAMBA LTDA. Y COAC FERNANDO DAQUILEMA LTDA.:	48
4.5. BENEFICIOS ASOCIADOS A LA ADOPCIÓN DE LA BANCA DIGITAL	50
BENEFICIOS DE LA ADOPCIÓN DE LA BANCA DIGITAL:	50
4.6. ANÁLISIS DE LOS PROCESOS Y SERVICIOS QUE OFRECEN LAS COOPERATIVAS	51
4.7. USO DE LOS SERVICIOS DIGITALES POR PARTE DE LAS COOPERATIVAS	53
4.8. DETERMINACIÓN DEL PORCENTAJE DE LAS GANANCIAS CON LA IMPLEMENTACIÓN DE LA BANCA DIGITAL	57
CAPÍTULO V.	60
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
5.1. CONCLUSIONES	60
5.2. RECOMENDACIONES	61
BIBLIOGRAFÍA	62
ANEXOS	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población numérica.....	29
Tabla 2: Población de socios.....	29
Tabla 3: Población documental	30
Tabla 4: Pregunta 1	33
Tabla 5: Pregunta 2	35
Tabla 6: Pregunta 3	36
Tabla 7: Pregunta 4	37
Tabla 8: Pregunta 5	38
Tabla 9: Pregunta 7	39
Tabla 10: Pregunta 8.....	40
Tabla 11: Pregunta 9.....	41
Tabla 12: Pregunta 10.....	42
Tabla 13: Entrevistas	43
Tabla 14: Servicios Financieros COAC Riobamba Ltda.	52
Tabla 15: Servicios Financieros COAC Fernando Daquilema Ltda.	52
Tabla 16: Medición COAC Riobamba Ltda.....	54
Tabla 17: Medición COAC Fernando Daquilema Ltda.	56
Tabla 18: Excedente neto COAC Riobamba Ltda.	58
Tabla 19: Activo corriente COAC Fernando Daquilema Ltda.	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Pregunta 1	34
Figura 2 Pregunta 2	35
Figura 3: Pregunta 3	36
Figura 4: Pregunta 4	37
Figura 5: Pregunta 5	38
Figura 6: Pregunta 7	39
Figura 7: Pregunta 8	40
Figura 8: Pregunta 9	41
Figura 9: Pregunta 10	42
Figura 10: Medición COAC Riobamba Ltda	54
Figura 11: Medición COAC Fernando Daquilema	56

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: ENCUESTA REALIZADA A TRAVÉS DE LOS FORMULARIOS DE GOOGLE	66
ANEXO 2: ENTREVISTA REALIZADA A LOS GERENTES DE LAS COOPERATIVAS.....	69
ANEXO 3:DIAGRAMA DE ISHIKAWA.....	72

RESUMEN

El presente proyecto de investigación, titulado " La Banca Digital y su impacto en los servicios financieros, entidades del SEPS Segmentó 1, provincia de Chimborazo, período 2022", se desarrolló con la finalidad de identificar el impacto que ha tenido la banca digital en los servicios financieros.

El primer capítulo abordó la formulación del problema, estableciendo el objetivo general y específicos del estudio. En el segundo capítulo, se revisaron las perspectivas de varios autores que respaldan la investigación, profundizando en las conceptualizaciones pertinentes.

En el tercer capítulo, se detalló la metodología aplicada para la ejecución del proyecto. Se optó por el método inductivo, fundamentado en un análisis de razonamiento. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, se emplearon dos tipos de investigación: la documental por la revisan del impacto de la banca digital, y la descriptiva, que implicó la realización de encuestas a los socios y entrevista a los gerentes de las cooperativas. El diseño de la investigación fue no experimental, ya que no involucró manipulación de variables. La población analizada fue el 100%.

El cuarto capítulo es la revisión de documentación de los servicios financieros que ofrecen las entidades, se recopiló información general de las cooperativas, se llevó a cabo una entrevista con los gerentes y se aplicó una encuesta a los socios de las cooperativas, se analizó la encuesta para determinar los beneficios y desafíos que abarca la adopción de la banca digital.

Este proyecto representa un esfuerzo sistemático para comprender y gestionar el impacto de la banca digital, contribuyendo así a fortalecer los controles y optimizar los servicios financieros de las Cooperativas.

Palabras claves: Banca digital, Servicios financieros, Impacto, Adopción

Abstract

This research entitled "Digital Banking and its impact on financial services, entities of SEPS Segment 1, province of Chimborazo, period 2022", was developed with the purpose of identifying the impact that digital banking has had on financial services.

The first chapter focused on the formulation of the problem, establishing the general and specific objectives of the study. In the second chapter, we reviewed the perspectives of several authors that support the research, analyzing the relevant conceptualizations.

In the third chapter, we detailed the methodology applied for the execution of the project. The research approach was quantitative, using two types of research: documentary and descriptive, involving surveys of members and interviews with cooperative managers. The research design was non-experimental, not involving manipulation of variables. The population analyzed was 100%.

The fourth chapter is the review of documentation of financial services offered by the entities, we collected general information from the cooperatives, we conducted an interview with the managers and we applied a survey to the members of the cooperatives, we analyzed the survey to determine the benefits and challenges that involve the adoption of digital banking.

This research represents a systematic effort to understand and manage the impact of digital banking, contributing to the optimization of financial services for Cooperatives.

Keywords:

DIGITAL BANKING, FINANCIAL SERVICES, IMPACT, ADOPTION.



Enrique Guambo Yerovi

enrique.yerovi

Reviewed by:

Msc. Enrique Guambo Yerovi

ENGLISH PROFESSOR

C.C. 0601802424

CAPÍTULO I.

1. INTRODUCCION.

La banca digital ha transformado la prestación de servicios financieros y está generando una revolución en la industria bancaria a nivel global. Gracias al avance tecnológico y la creciente presencia de dispositivos móviles e Internet, los usuarios tienen la capacidad de gestionar sus cuentas bancarias de manera rápida, conveniente y segura a través de plataformas digitales. Estos avances han tenido un impacto significativo en los servicios financieros al mejorar la accesibilidad, eficiencia y personalización de las transacciones bancarias.

Los servicios financieros cooperativos desempeñan un papel vital en la provisión de soluciones financieras inclusivas y sostenibles para comunidades y grupos de personas. Las cooperativas son organizaciones basadas en la participación y la propiedad colectiva donde los miembros comparten intereses comunes y se unen para lograr objetivos económicos y sociales. Estas instituciones ofrecen una amplia gama de servicios financieros como ahorro, préstamo, seguros y otros productos especializados para satisfacer las necesidades de sus afiliados.

La presente investigación está enfocada en realizar un estudio exhaustivo en la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda., y la Cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema Ltda., para identificar el impacto que ha tenido la implementación de la banca digital en los servicios financieros en el periodo 2022. Se espera que la implementación de la banca digital en estas cooperativas haya aumentado significativamente el número de transacciones financieras realizadas en línea, generando un incremento en los ingresos por comisiones y una mejora en la experiencia del cliente debido a la mayor accesibilidad y conveniencia de los servicios digitales.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El sistema financiero en Ecuador actualmente comprende más de 600 entidades distribuidas en tres sectores: el Sector Sistema Financiero Privado, que incluye bancos, empresas de servicios financieros y servicios auxiliares, según una encuesta realizada por la Asociación Bancaria del Ecuador (ASOBANCA). Las transacciones a través del sistema de banca digital han experimentado un aumento, registrando 182 millones en 2019, 195 millones en 2020 y 695 millones en 2021 en el sector de la economía solidaria masiva, según datos del archivo estadístico electrónico Medios de Pago de Ecuador publicado por el Banco Central del Ecuador, a través del Sistema de Pagos Interbancarios (SPI).

Un informe de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria ha señalado obstáculos para el acceso a los servicios financieros digitales, especialmente en cuanto a los elevados costos operativos de las entidades financieras que atienden al sector de la Economía Popular y Solidaria. Estas entidades han operado históricamente bajo un modelo caracterizado por costos tecnológicos elevados, transacciones costosas, procesos manuales y en papel. una encuesta encontró que para el 37% de los encuestados la falta de confianza en las entidades financieras es un obstáculo para entrar en el sistema financiero digital. Un 55% indicó que la barrera era el alto costo de los servicios financieros. Estas dos razones contribuyen a que los individuos prefieran realizar transacciones en efectivo y exista cierta resistencia a probar y utilizar nuevas tecnologías que pudieran ser difíciles de comprender. La combinación de estos factores, junto con los altos costos asociados al mantenimiento de oficinas y sucursales, ha llevado a que algunas empresas muestren menos interés en invertir en tecnología para los servicios financieros digitales (SFD).

En el contexto de servicios financieros digitales en el sector SEPS, se identifican múltiples categorías de obstáculos. En términos tecnológicos, los altos costos y la complejidad de implementación de tecnología financiera, junto con una infraestructura limitada en las entidades, representan desafíos significativos. Los costos operativos elevados, incluyendo el mantenimiento de oficinas y sucursales, también influyen negativamente. Los procesos manuales y en papel resultan en transacciones costosas y lentas, mientras que el acceso limitado a servicios financieros digitales y la falta de educación financiera tanto en usuarios como en el personal de las entidades agravan la situación. Además, la falta de interés en invertir en tecnología digital, modelos empresariales tradicionales y regulaciones restrictivas contribuyen a los obstáculos en la adopción de servicios financieros digitales, lo que se traduce en una disminución de la eficiencia y la innovación en este sector.

Se destaca la necesidad de comprender el impacto del desarrollo de la banca digital en los servicios financieros proporcionados por las entidades del sector financiero popular y solidario, así como la manera en que estas entidades pueden adaptarse a la tecnología financiera (Fintech) para ofrecer servicios financieros más eficientes y convenientes a sus asociados.

1.2.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el impacto de la banca digital en los servicios financieros ofrecidos por las entidades del SEPS segmento 1 en la provincia de Chimborazo durante el período 2022?

1.3.OBJETIVOS

1.3.1. General

- Determinar el impacto de la banca digital en los servicios financieros de las entidades del SEPS Segmento 1 en la provincia de Chimborazo durante el período 2022.

1.3.2. Específicos

- Identificar los beneficios de la adopción de la banca digital en las entidades del SEPS Segmento 1 en la provincia de Chimborazo durante el período 2022.

- Analizar los procesos y servicios de las entidades de la SEPS Segmento 1 en la provincia de Chimborazo debido a la implementación de la banca digital durante el período 2022.

- Evaluar el uso de la banca digital por parte de las entidades del SEPS Segmento 1 en la provincia de Chimborazo durante el período 2022.

CAPÍTULO II.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ESTADO DEL ARTE

Familiarizándose con las fuentes bibliográficas de trabajos de investigación relacionados con este tema, se puede describir con más detalle de la siguiente manera:

(Moreno, 2018) En su tesis doctoral, denominada: “El impacto de la Digitalización en el Sector Bancario Argentino de renta alta.”, El sector bancario enfrenta la necesidad de adaptar sus operaciones al entorno digital y modificar sus modelos de negocio. La evolución del sector financiero se ve impulsada por la transformación digital, la cual no está siendo impulsada por el sector mismo, sino por cambios en los comportamientos de los usuarios. Esto ha llevado a los bancos a buscar oportunidades de negocio en la nueva era digital.

(Santos, 2018) en su tesis denominado: “Banca Digital y su aplicación en el sistema bancario ecuatoriano”, El presente trabajo propone la creación de un banco totalmente digital en el Ecuador sin sucursales bancarias, brindando a sus clientes acceso a todos los servicios básicos que ofrece la banca tradicional con bajas comisiones y precios competitivos en el mercado..

(Valverde, 2019) en su tesis denominado: “Falta de regulación en las transacciones bancarias por internet en el Ecuador” El desarrollo de las tecnologías de la comunicación en los últimos años ha obligado a los bancos tradicionales a utilizar Internet y ofrecer sus productos y servicios a través de ella.

(Garcia, 2022) en su trabajo de investigación relacionado con el tema: “La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el Perú”, La inclusión

financiera se ve significativamente influenciada por la banca digital, posibilitando un mayor acceso de los peruanos a servicios innovadores y contribuyendo al impulso del crecimiento económico. A pesar de estos beneficios, se presenta un riesgo considerable de fraude digital que busca apropiarse de fondos o extorsionar a los usuarios financieros mediante tácticas como el phishing y el malware..

(Carbellido, 2018) en su trabajo de investigación relacionado con el tema: “Los retos de la banca digital en México” Se analiza el desarrollo legal de la prestación de servicios bancarios y se brindan perspectivas en ciertas áreas donde la ley puede ser sustituida por avances tecnológicos, como la necesidad de regular las empresas fintech, errores o falencias en la prestación de servicios y supervisión de instituciones.

(Sumit Agarwal, 2020) en el artículo de la revista relacionado con el tema: “FinTech, Lending and Payment Innovation” El panorama global ha visto el surgimiento de nuevas tecnologías para ofrecer servicios y productos financieros innovadores, remodelando el sector financiero, concretamente FinTech. En esta revisión, analizamos la literatura sobre el desarrollo reciente de FinTech y su interacción tanto con los bancos como con los consumidores. Sintetizamos los conocimientos que proporciona en dos áreas: oferta de crédito y servicios de pago y liquidación.

(Hannig, 2019) en la revista relacionado con el tema: “THE DIGITAL FINANCIAL SERVICES ECOSYSTEM IN LATIN AMERICA AND THE CARIBBEAN” La Alianza para la Inclusión Financiera (AFI), una alianza de liderazgo político propiedad de sus miembros e impulsada por ellos con el objetivo común de expandir la inclusión financiera a nivel nacional, ha facilitado con éxito la adopción de importantes cambios de políticas a través de su modelo cooperativo. Este modelo integra

el aprendizaje entre pares, el intercambio de conocimientos y la transformación entre pares, lo que permite una implementación de políticas impactante.

2.2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Conceptualizaciones de la variable: Banca digital

2.2.1. Definición de la banca digital

Describe el significado de banca digital, que se refiere a los servicios financieros prestados a través de canales electrónicos como aplicaciones móviles, banca en línea y plataformas digitales.

2.2.2. Características de la banca digital

Las características clave de la banca digital se enumeran como disponibilidad las 24 horas, acceso desde cualquier ubicación y dispositivo, velocidad de transacción, automatización de procesos y personalización del servicio.

2.2.3. Desafíos y riesgos de la banca digital

Se discuten los posibles desafíos y riesgos asociados a la banca digital, como la seguridad de la información y protección de datos personales, la brecha digital que puede excluir a ciertos segmentos de la población, la necesidad de educación financiera para el uso adecuado de los servicios digitales, y la competencia en un mercado cada vez más digitalizado.

2.2.4. Impacto en los servicios financieros

Analiza cómo la banca digital está cambiando los servicios financieros como la banca, la recepción de productos de inversión y préstamos, la gestión de cuentas y pagos, el servicio al cliente y la experiencia del usuario.

Conceptualizaciones de la variable: Servicios financieros

2.2.5. Definición de servicios financieros

Define el significado de los servicios financieros, que abarca una amplia gama de actividades y productos relacionados con la interacción y la gestión del dinero, incluidos préstamos, financiación, seguros, pagos, asesoramiento financiero y otros servicios relacionados.

2.2.6. Tipos de servicios financieros

Se encuentran disponibles diversos tipos de servicios financieros, tales como banca comercial, banca de inversión, banca privada, seguros, administración de patrimonio, corretaje de bolsa, servicios de pago, arrendamiento de créditos, etc., cada uno con características y funciones específicas en el sistema financiero.

2.2.7. Inclusión financiera

Se analiza el impacto de la innovación y la tecnología en la transformación de los servicios financieros, como el surgimiento de la banca digital, el uso de fintech (tecnología financiera), blockchain, inteligencia artificial, etc. Y estas tecnologías están cambiando la forma en que se brindan y se accede a los servicios financieros.

2.2.8. Definición de Fintech y su importancia en la industria financiera

Fintech es la abreviatura de “tecnología financiera” y se refiere a las empresas que utilizan la tecnología para ofrecer productos y servicios financieros de forma innovadora. Estas empresas combinan elementos de finanzas y tecnología para ofrecer soluciones más eficientes, flexibles y asequibles que las instituciones financieras tradicionales.

Importancia en el sector financiero:

- **Innovación:** impulsan la innovación en la industria financiera mediante el desarrollo de nuevas formas de hacer negocios, administrar las finanzas personales, obtener préstamos y financiamiento, invertir y administrar riesgos.
- **Accesibilidad:** Fintech democratiza el acceso a los servicios financieros, especialmente en regiones donde la presencia de instituciones financieras tradicionales es limitada.
- **Mejorar la experiencia del cliente:** las empresas Fintech se enfocan en brindar una experiencia de usuario más intuitiva, personalizada y conveniente.
- **Eficiencia y agilidad:** las empresas Fintech utilizan la automatización y la digitalización para optimizar los procesos financieros, reducir costos y aumentar la eficiencia operativa.

2.2.9. Explicación de cómo la tecnología ha transformado el sector financiero y dado origen a las empresas Fintech.

La tecnología ha tenido un gran impacto en la transformación de la industria financiera, dando lugar a empresas 24intech. Estas empresas utilizan la tecnología de formas innovadoras para brindar servicios financieros más eficientes, convenientes y personalizados. Aquí hay algunas formas en que la tecnología está impulsando este cambio.

- **Digitalización:** La digitalización automatiza los procesos y elimina la dependencia de la documentación y los procedimientos físicos.
- **Big Data y análisis de datos:** el crecimiento exponencial en la cantidad de datos disponibles brinda oportunidades para el análisis y la comprensión.

- **Inteligencia artificial (IA) y aprendizaje automático:** la inteligencia artificial y el aprendizaje automático están cambiando la forma en que se toman las decisiones financieras.

- **Finanzas móviles:** el uso generalizado de dispositivos móviles ha facilitado el acceso a los servicios financieros en cualquier momento y lugar. Las aplicaciones móviles permiten a los usuarios realizar transacciones, administrar sus finanzas y acceder a servicios bancarios sin visitar una sucursal física.

2.2.10. Mención de los diferentes servicios y soluciones que ofrecen las empresas Fintech.

Las empresas fintech brindan una amplia gama de servicios y soluciones innovadoras en el sector financiero. Estos son algunos de los servicios más comunes que ofrecen estas empresas:

- **Pagos y transferencias:** las empresas Fintech brindan soluciones de pagos y transferencias electrónicas que permiten a los usuarios realizar transacciones de manera rápida, segura y conveniente. Esto incluye servicios de pago móvil, billeteras digitales, transferencias internacionales de dinero y soluciones de pago en línea.

- **Préstamos y financiación:** las empresas Fintech están cambiando la forma en que se solicitan y obtienen préstamos. Utilizando algoritmos y análisis de datos, estas empresas ofrecen préstamos personales, préstamos comerciales, financiamiento de facturas y préstamos entre pares, lo que proporciona un acceso rápido y flexible a los fondos.

- **Gestión de inversiones:** las plataformas Fintech brindan soluciones de gestión de inversiones asequibles y personalizadas. Usando algoritmos y recomendaciones automatizadas, los usuarios pueden invertir en varios instrumentos financieros como acciones, bonos y fondos mutuos de acuerdo con sus objetivos y perfil de riesgo.

- **Asesoramiento financiero:** las empresas 26intech utilizan tecnologías como la inteligencia artificial y el aprendizaje automático para brindar asesoramiento financiero automatizado y personalizado. Los usuarios pueden obtener consejos sobre ahorros, elaboración de presupuestos, planes de jubilación y gestión de deudas, entre otras cosas

CAPÍTULO III.

3. METODOLOGIA.

3.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Según Francis Bacon en su obra "Novum Organum", publicada en 2020. "el método inductivo consiste en la recolección y análisis de datos empíricos mediante la observación y experimentación. A partir de estas observaciones, se establecen patrones, se formulan hipótesis y se llega a generalizaciones o leyes universales."

En el siguiente tema de investigación se aplicó el método inductivo con el estudio en las presentes cooperativas de la provincia de Chimborazo, segmento 1, y analizare toda

la información referente con el tema y obtener los resultados del impacto que ha llevado a cabo la implementación de la banca en los séricos financieros ofrecidos a los socios.

3.2 Enfoque de la Investigación

Para Hernández (2019) el enfoque cualitativo “utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación”

Por otro lado, un enfoque cualitativo me permitirá una comprensión más profunda de las experiencias, percepciones y opiniones de los actores clave relacionados con la banca digital y los servicios financieros. Se realizó entrevistas en profundidad y las expectativas asociadas con la banca digital y su impacto en los servicios financieros.

Al combinar los dos enfoques, se puede obtener una imagen más rica y completa de cómo la banca digital afecta en lo servicios financieros de las entidades del SFPS en el Segmento 1 de la provincia de Chimborazo en el marco temporal de 2022. Los datos cuantitativos proporcionarán información y estadísticas, mientras que los datos cualitativos proporcionarán una visión más detallada, comprensión de los procesos, percepciones y motivaciones involucradas.

3.3 Tipo de Investigación

Según Hernández (2022), “la investigación descriptiva se centra en responder preguntas sobre qué, cómo, cuándo y dónde ocurre un fenómeno o situación, con el propósito de obtener una visión completa y detallada de lo que se está investigando”

- **Descriptiva:** la presente investigación llevo un tipo de investigación descriptiva con la realización de encuestas con la elaboración de preguntas a los socios y de entrevistas que se las realizo a las máximas autoridades de las cooperativas, para proceder a al análisis de los datos recolectados.

Según Sabino (2018), “la investigación documental bibliográfica implica la búsqueda, selección, clasificación, análisis e interpretación de fuentes escritas relevantes para el tema de estudio”

- **Documental bibliográfico:** el presente tema de investigación es documental bibliográfico ya que se realizó una búsqueda exhaustiva sobre temas relacionados.

3.4 Diseño de la Investigación

Según Hernández (2021), “la investigación no experimental se caracteriza por no involucrar la manipulación intencional de variables, sino más bien por la recopilación y análisis de datos tal como se presentan en su entorno natural”

El diseño que se aplicara en la presente investigación es no experimental porque no hay manipulación directa de variables, ya que los datos se recopilaban a través de los comentarios de los participantes y se analizaron para sacar conclusiones sobre el impacto de la banca digital en los servicios financieros.

3.5 Población y Muestra

3.5.1 Determinación de la población

La población 1 estará conformada por dos entidades financieras que se encuentren en el segmento 1 de la provincia de Chimborazo y que forman parte del Sector Financiero Popular y Solidario. Esta población será el enfoque de estudio para comprender el impacto de la banca digital en los servicios financieros que ofrecen durante el período de estudio en 2022, a continuación, en la tabla 1 se detallara las entidades que conformaran el estudio.

Tabla 1: Población numérica

Población numérica		
N	Entidades	Situación Legal
1	COAC Riobamba Ltda.	Activa
2	COAC Fernando Daquilema Ltda.	Activa

Nota: Elaboración propia

La población 2 estará conformada por el número de socios que tienen las COAC Fernando Daquilema y COAC Riobamba con un total de 55.459 socios en ambas cooperativas que serán utilizadas para obtener datos, sobre el tema de investigación, permitiendo realizar un análisis y estudio completo del impacto de la banca digital en los servicios financieros de las entidades del SFPS en la provincia de Chimborazo, segmento 1 durante el periodo 2022.

Tabla 2: Población de socios

Población socios		
N	Entidades	Socios
1	COAC Riobamba Ltda.	35.183
2	COAC Fernando Daquilema Ltda.	20.276
TOTAL		55.459

Nota: Elaboración propia

La población 3 estará conformada por documentos y fuentes de información documental que serán utilizados para obtener datos, antecedentes y contextualización sobre el tema de investigación, permitiendo realizar un análisis y estudio completo del impacto de la banca digital en los servicios financieros de las entidades del SFPS en la provincia de Chimborazo, segmentó 1 durante el período 2022.

Tabla 3: Población documental

Población Documental	
Documentos	N
Ley orgánica para el desarrollo, regulación y control de los servicios financieros tecnológicos (Ley Fintech)	1
Resolución de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera	1
Ley de Economía Popular y Solidaria	1
Normativa emitida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria	1
Circular de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria	1
Política de seguridad de la información, protección de datos y prevención de fraudes	2
Informe de gestión que contiene el crecimiento de la adopción de servicios financieros digitales, la cartera de clientes, adopción de servicios financieros digitales, la satisfacción del cliente	2
Estado de situación financiera	2

Estado de resultado	2
Total	16

Nota: Elaboración propia

3.5.2 Determinación de Muestra

N: 55.459

K= 1,96

P= 0,5

Q= (1-p) 0,5

E= 5%

N= Muestra

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + k^2 * p * q}$$

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 55.459}{0,05^2 * (55.459 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

n= 382 socios

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Encuestas: La encuesta es una herramienta de investigación utilizada para recopilar datos y obtener información de un grupo de personas. Consiste en una serie de preguntas estructuradas y estandarizadas que se presentan a los participantes, quienes

darán sus propias respuestas, por lo que en esta investigación se realizó preguntas cerradas para recopilar la información de los socios de las entidades.

Entrevistas: La entrevista es una técnica de recopilación de datos utilizada en la investigación y en varios campos, incluida la interacción cara a cara entre entrevistadores y entrevistados. En una entrevista, haces una serie de preguntas y buscas respuestas detalladas y descriptivas sobre un tema en particular, por lo que en esta investigación realice preguntas a las autoridades de las entidades para recopilar la información de los socios de las entidades.

Instrumentos

Cuestionario

El cuestionario se enfocó en recopilar información estructurada sobre la adopción de servicios financieros digitales por parte de entidades del SEPS. Las preguntas abarcaron aspectos como la oferta de servicios digitales, el impacto en la accesibilidad y eficiencia de los servicios financieros, los desafíos enfrentados al adoptar la banca digital y las estrategias para mejorar la experiencia del cliente.

Guía de entrevista

La guía de entrevista tuvo una estructura más conversacional y detallada para obtener información cualitativa y perspectivas más profundas sobre la adopción de servicios financieros digitales.

3.7 Técnicas de interpretación

La técnica que se utilizará para la interpretación de los datos será Excel ya que es una herramienta muy versátil y ampliamente utilizada para el análisis e interpretación de datos. Si bien no es una técnica de interpretación en sí misma, Excel proporciona funciones y herramientas que le permiten organizar, manipular y visualizar datos de manera eficiente.

CAPÍTULO IV.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. EVALUACIÓN Y COMPRENSIÓN DE LOS RESULTADOS.

Con el objetivo de robustecer la investigación, se realizó el análisis y la interpretación de la información recopilada a través de la encuesta aplicada a los socios tanto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Como de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda. Es importante destacar que esta encuesta fue administrada a una muestra conformada por 384 socios, y los resultados se exponen a continuación.

Pregunta 1: ¿Es usted actualmente socio de alguna entidad financiera del SFPS Segmento 1 en la provincia de Chimborazo?

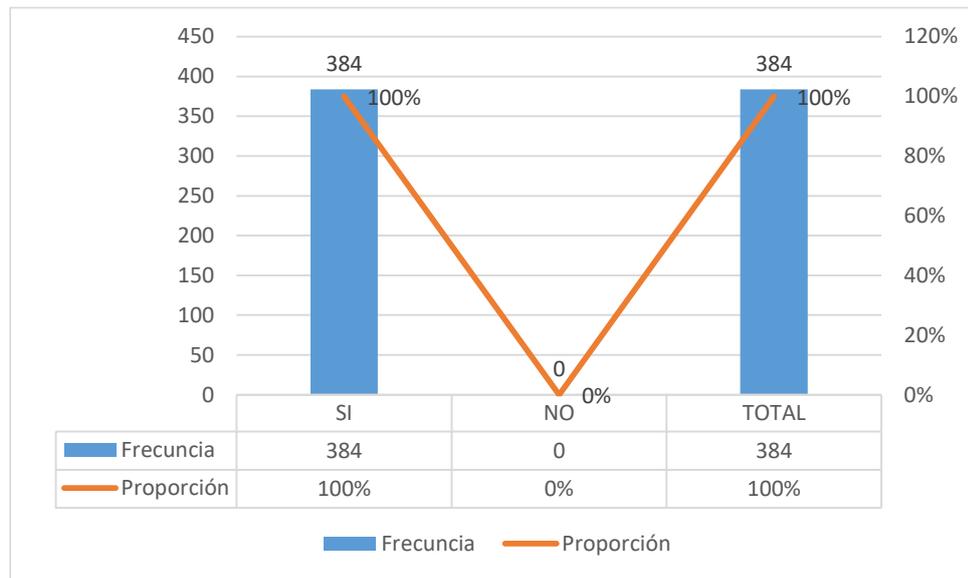
Tabla 4: Pregunta 1

Opción	Frecuencia	Proporción
SI	384	100%
NO	0	0%
TOTAL	384	100%

Fuente: Formulario

Nota: Elaboración propia

Figura 1: Pregunta 1



Fuente: Excel

Nota: Elaboración propia

Análisis: La pregunta 1 revela que la totalidad de los participantes, representados por 384 respuestas, indicaron ser socios de alguna entidad financiera del SFPS Segmento 1 en la provincia de Chimborazo. La proporción del 100% en la opción "Sí" indica una respuesta unánime en la afirmación de la pertenencia a alguna entidad financiera de dicho segmento. Por otro lado, la opción "No" no fue seleccionada por ningún participante, lo que refleja la ausencia de respuestas negativas en este aspecto. Estos resultados sugieren una alta participación y asociación de los encuestados con entidades financieras del SFPS Segmento 1 en la provincia, lo cual puede ser crucial para comprender el contexto financiero de la muestra.

Pregunta 2: ¿Ha utilizado servicios de banca digital proporcionados por su entidad financiera en el último año?

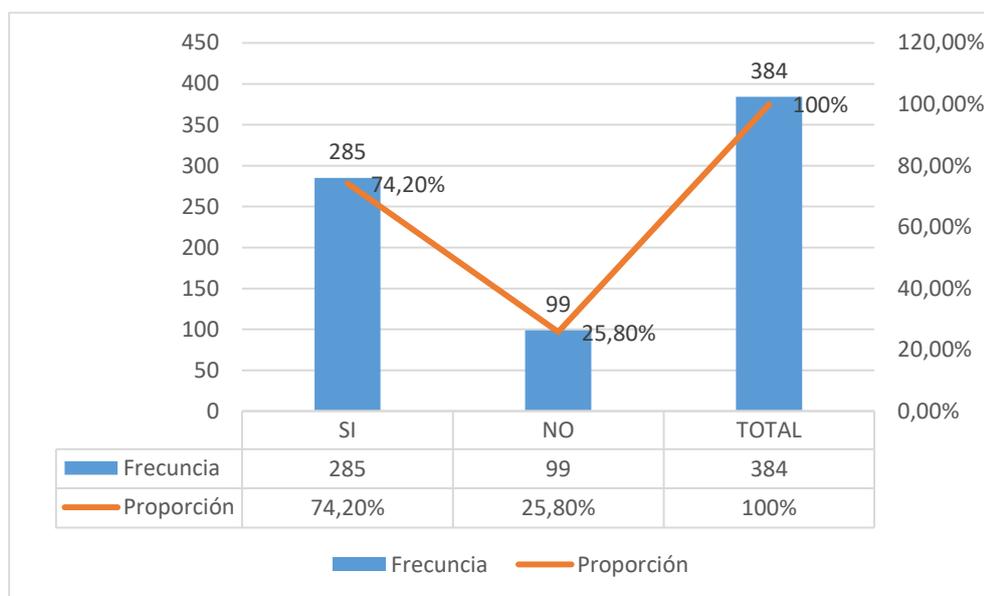
Tabla 5: Pregunta 2

Opción	Frecuencia	Proporción
SI	285	74,20%
NO	99	25,80%
TOTAL	384	100%

Fuente: Formulario

Nota: Elaboración propia

Figura 2 Pregunta 2



Fuente: Excel

Nota: Elaboración propia

Análisis: El 74.20% de los encuestados (285) afirmó haber utilizado servicios de banca digital proporcionados por su entidad financiera en el último año, mientras que el 25.80% (99) indicó no haberlo hecho. Estos resultados sugieren una adopción significativa de servicios digitales entre los encuestados.

Pregunta 3: ¿Qué servicios de banca digital ha utilizado?

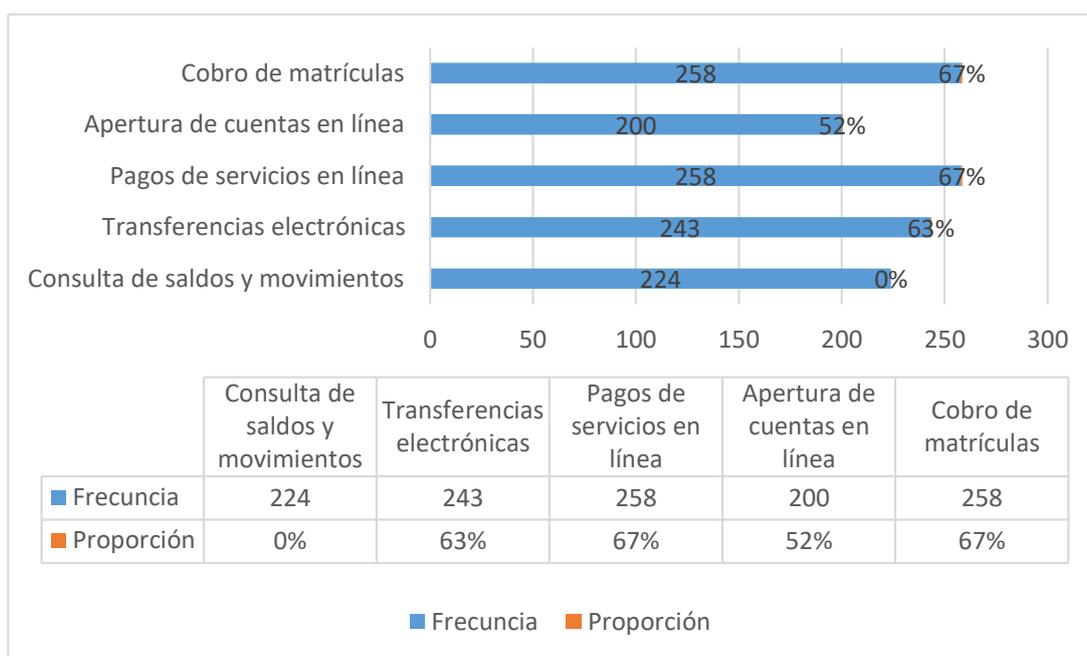
Tabla 6: Pregunta 3

Opción	Frecuencia	Proporción
Consulta de saldos y movimientos	224	58.3%
Transferencias electrónicas	243	63%
Pagos de servicios en línea	258	67%
Apertura de cuentas en línea	200	52%
Cobro de matrículas	258	67%

Fuente: Formulario

Nota: Elaboración propia

Figura 3: Pregunta 3



Fuente: Excel

Nota: Elaboración propia

Análisis: La consulta de saldos y movimientos es el servicio más utilizado, con el 58.3% de los encuestados (224), seguido de cerca por transferencias electrónicas (63%), pagos de servicios en línea (67%), apertura de cuentas en línea (52%), y cobro de

matrículas (67%). Estos datos ofrecen insights sobre las preferencias de servicios digitales entre los socios.

Pregunta 4: ¿Cómo calificaría su experiencia general con la banca digital de su entidad financiera?

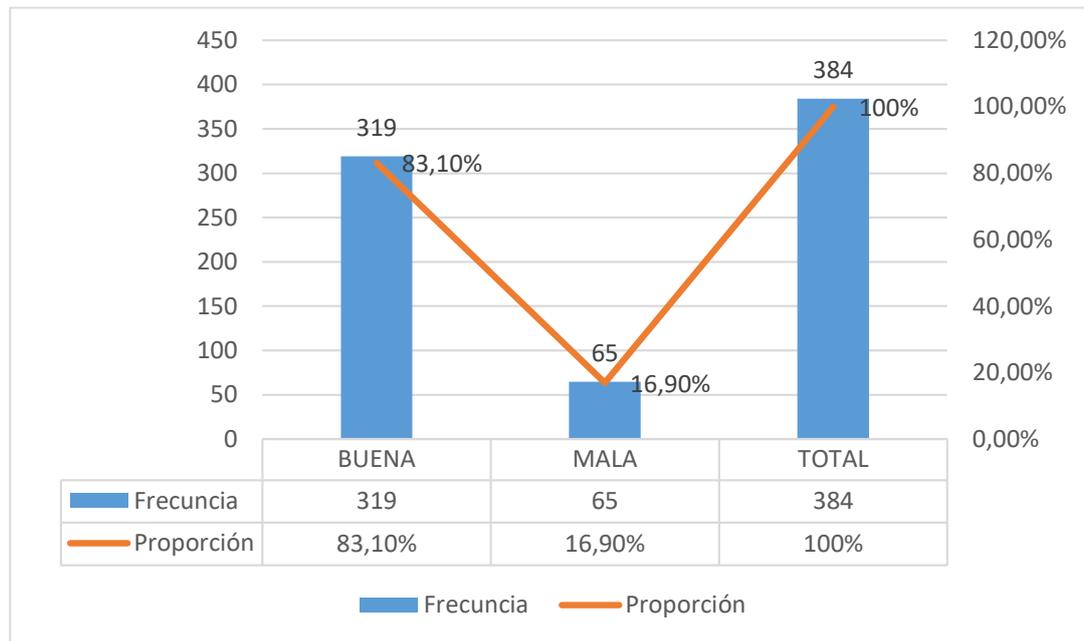
Tabla 7: Pregunta 4

Opción	Frecuencia	Proporción
BUENA	319	83,10%
MALA	65	16,90%
TOTAL	384	100%

Fuente: Formulario

Nota: Elaboración propia

Figura 4: Pregunta 4



Fuente: Excel

Nota: Elaboración propia

Análisis: El 83.10% (319) calificó su experiencia con la banca digital como "BUENA", mientras que el 16.90% (65) la calificó como "MALA". La mayoría de los

encuestados expresó una experiencia positiva, pero es esencial abordar las preocupaciones de aquellos con experiencias menos favorables.

Pregunta 5: ¿Ha experimentado dificultades al utilizar servicios de banca digital?

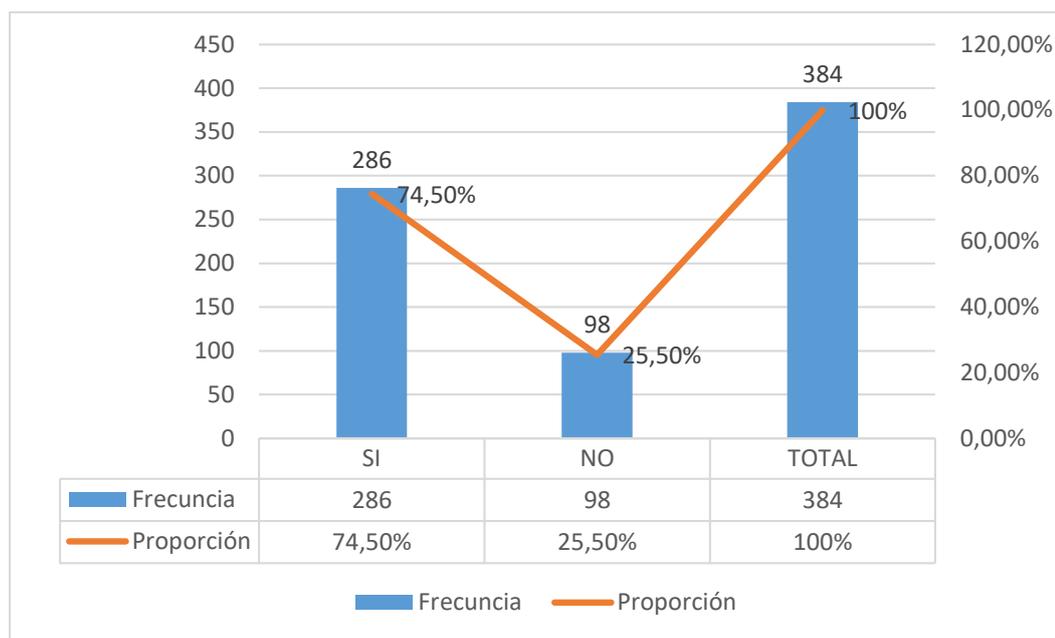
Tabla 8: Pregunta 5

Opción	Frecuencia	Proporción
SI	286	74,50%
NO	98	25,50%
TOTAL	384	100%

Fuente: Formulario

Nota: Elaboración propia

Figura 5: Pregunta 5



Fuente: Excel

Nota: Elaboración propia

Análisis: El 74.50% (286) indicó haber experimentado dificultades, mientras que el 25.50% (98) afirmó no haberlas tenido. Estos datos resaltan áreas que podrían necesitar mejoras o mayor claridad en la interfaz y la experiencia del usuario.

Pregunta 7: ¿Considera que la banca digital ha mejorado su acceso y conveniencia para realizar transacciones financieras?

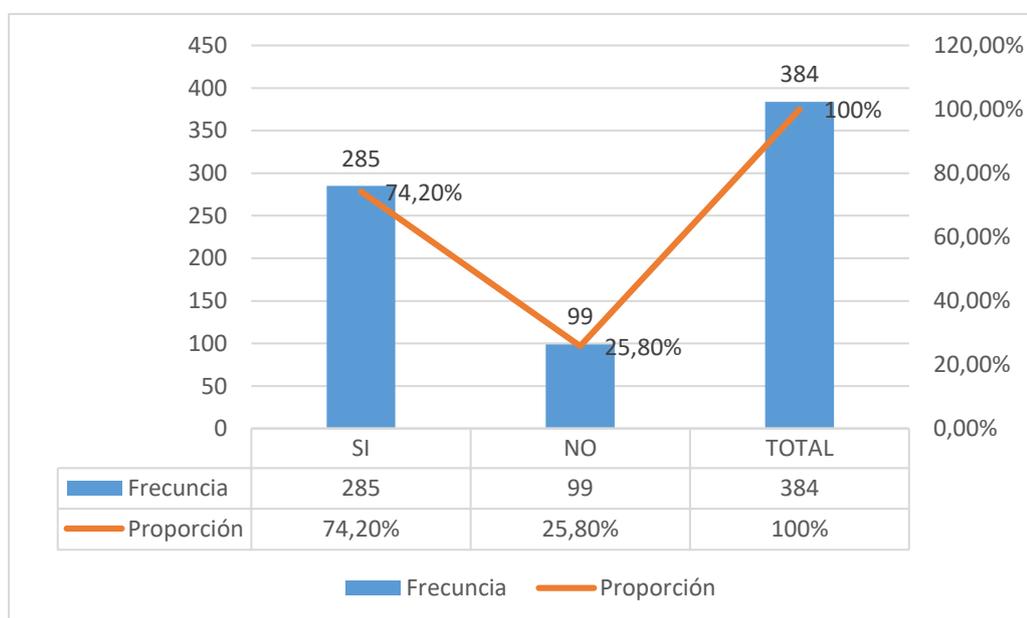
Tabla 9: Pregunta 7

Opción	Frecuencia	Proporción
SI	285	74,20%
NO	99	25,80%
TOTAL	384	100%

Fuente: Formulario

Nota: Elaboración propia

Figura 6: Pregunta 7



Fuente: Excel

Nota: Elaboración propia

Análisis: El 74.20% (285) de los encuestados considera que la banca digital ha mejorado su acceso y conveniencia para realizar transacciones financieras, lo cual sugiere

una percepción general positiva hacia la utilidad de la banca digital en términos de facilidad de acceso y conveniencia.

Pregunta 8: ¿Cree que la banca digital ha facilitado la realización de operaciones financieras cotidianas en comparación con métodos tradicionales?

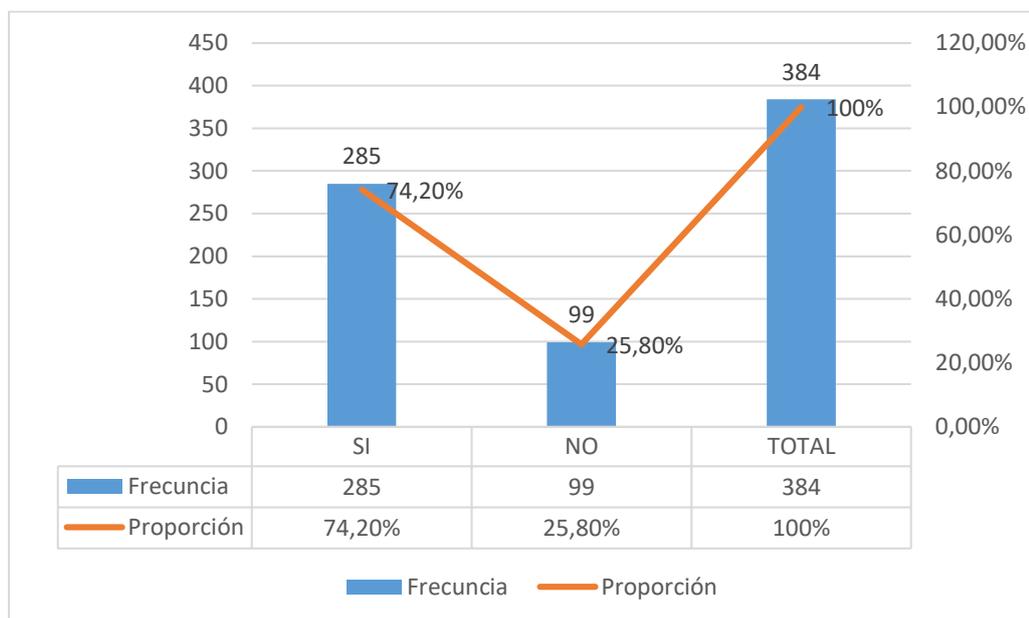
Tabla 10: Pregunta 8

Opción	Frecuencia	Proporción
SI	285	74,20%
NO	99	25,80%
TOTAL	384	100%

Fuente: Formulario

Nota: Elaboración propia

Figura 7: Pregunta 8



Fuente: Excel

Nota: Elaboración propia

Análisis: En respuesta a la pregunta sobre si la banca digital ha facilitado la realización de operaciones financieras cotidianas en comparación con métodos

tradicionales, el 74.20% (285) de los participantes afirmó que sí, indicando una preferencia y reconocimiento por la eficiencia de la banca digital en comparación con enfoques más

Pregunta 9: ¿Estaría dispuesto/a a participar en sesiones de capacitación para mejorar su comprensión y uso de servicios financieros digitales?

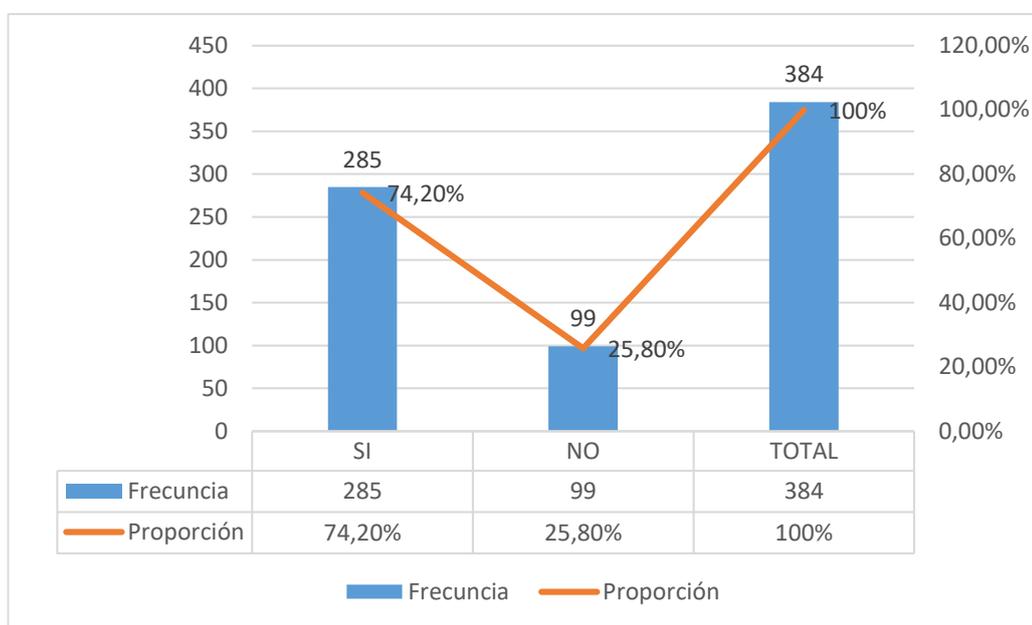
Tabla 11: Pregunta 9

Opción	Frecuencia	Proporción
SI	285	74,20%
NO	99	25,80%
TOTAL	384	100%

Fuente: Formulario

Nota: Elaboración propia

Figura 8: Pregunta 9



Fuente: Excel

Nota: Elaboración propia

Análisis: El 74.20% (285) estaría dispuesto/a a participar en sesiones de capacitación para mejorar su comprensión y uso de servicios financieros digitales. Esto destaca una oportunidad para la educación y la mejora continua.

Pregunta 10: ¿Qué factores consideraría más importantes al evaluar la seguridad de los servicios de banca digital?

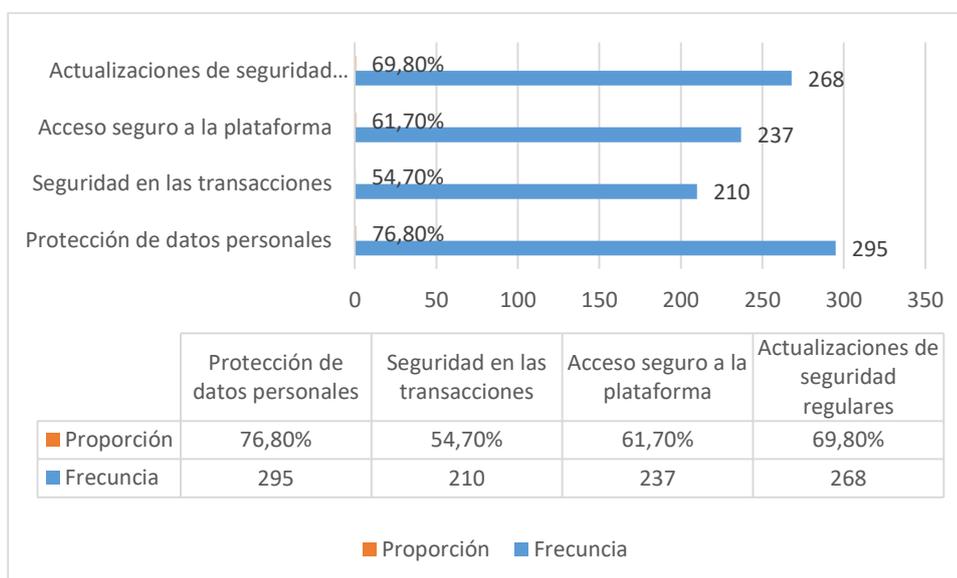
Tabla 12: Pregunta 10

Opción	Frecuencia	Proporción
Protección de datos personales	295	76,80%
Seguridad en las transacciones	210	54,70%
Acceso seguro a la plataforma	237	61,70%
Actualizaciones de seguridad regulares	268	69,80%

Fuente: Formulario

Nota: Elaboración propia

Figura 9: Pregunta 10



Fuente: Excel

Nota: Elaboración propia

Análisis: La protección de datos personales es el factor más importante según el 76.80% (295), seguido por actualizaciones de seguridad regulares (69.80%), acceso seguro a la plataforma (61.70%), y seguridad en las transacciones (54.70%). Estos resultados subrayan la prioridad de la seguridad y la privacidad para los usuarios de banca digital.

4.2. CONCLUSIÓN GENERAL

Los resultados de la encuesta muestran una adopción significativa de la banca digital entre los socios de entidades financieras del SFPS Segmento 1 en la provincia de Chimborazo. La satisfacción general es alta, aunque existen oportunidades para mejorar la adopción de servicios específicos y abordar las dificultades experimentadas por algunos usuarios. La disposición a participar en sesiones de capacitación y los factores de seguridad prioritarios brindan información valiosa para orientar estrategias futuras.

4.3. ENTREVISTA A LOS GERENTES DE LAS COAC

Tabla 13: Entrevistas

Numero	Pregunta	Respuesta COAC Riobamba Ltda.	Respuestas COAC Fernando Daquilema Ltda.
1	¿Cómo ha impactado la implementación de servicios digitales, en la oferta de servicios financieros de su cooperativa?	La implementación de servicios digitales ha transformado nuestra oferta financiera, ampliando la accesibilidad a nuestros productos a través de la aplicación móvil Rio	Ha transformado nuestra oferta financiera, experimentando un crecimiento significativo a través de la aplicación móvil, proporcionando a los asociados una experiencia contemporánea.

		Móvil, permitiendo transacciones en cualquier momento y lugar.	
2	¿Cuáles son los servicios digitales más utilizados por los socios y cómo ha evolucionado su adopción en los últimos años?	Los servicios más utilizados, como consulta de saldos, transferencias y pagos de crédito, han experimentado una positiva evolución en adopción, reflejando la creciente confianza en las herramientas digitales.	Diversos servicios digitales, como consultas de saldos, créditos, inversiones, pagos y transferencias, son utilizados por los asociados mediante la aplicación, contribuyendo a un aumento constante en la adopción, reflejando confianza.
3	¿Cómo se han visto afectados los ingresos y la eficiencia financiera por la diversificación de servicios digitales y la inclusión de opciones sin costo para los socios?	La diversificación de servicios digitales ha impactado positivamente en la satisfacción y atracción de nuevos socios. Aunque algunos son gratuitos, como la consulta de saldos, han fortalecido la fidelidad y	La inclusión de opciones sin costo ha fortalecido la fidelidad de nuestros socios, mientras que los servicios con costo por transacción han contribuido al aumento de los ingresos, mostrando una estrategia equilibrada y rentable.

		generado un impacto positivo en los ingresos.	
4	¿Qué opinión tienen los socios sobre los servicios digitales ofrecidos, y cómo se refleja esta percepción en los resultados financieros?	La opinión de los socios, según la encuesta, es mayoritariamente positiva, respaldada por la alta participación y la calificación "BUENA" en la experiencia general.	Encuestas indican percepción positiva de los asociados hacia los servicios digitales, destacando en transferencias y pagos, impactando positivamente en resultados financieros.
5	¿Cómo abordan los servicios gratuitos, como la consulta de saldos y bloqueo de tarjetas, en términos de satisfacción del cliente?	Servicios gratuitos como consulta de saldos y bloqueo de tarjetas se gestionan con enfoque en la satisfacción, esenciales para la experiencia del socio.	Los servicios gratuitos, como la consulta de saldos, se gestionan con un enfoque centrado en la satisfacción del cliente, reconociendo su importancia para la experiencia global del socio y contribuyendo a una relación sólida y positiva.
6	¿Cómo planean abordar las áreas de mejora identificadas, como las dificultades	Áreas de mejora, incluyendo dificultades experimentadas por algunos usuarios, serán	Frente a áreas de mejora, como desafíos para algunos usuarios, implementaremos programas y mejoras en la aplicación,

	<p>experimentadas por algunos usuarios de servicios digitales?</p>	<p>abordadas con programas de capacitación y mejoras continuas.</p>	<p>buscando una transición eficiente a servicios digitales para todos.</p>
7	<p>¿Cómo garantizan la seguridad de los servicios digitales, especialmente en relación con la protección de datos personales, y qué medidas específicas toman para mantener la confianza de los socios?</p>	<p>La seguridad de nuestros servicios digitales es prioritaria, con medidas robustas para proteger datos, comunicadas transparentemente para fortalecer la confianza.</p>	<p>La seguridad digital es prioritaria, con medidas avanzadas para proteger la privacidad y datos de los asociados. La transparencia en estas medidas busca mantener y fortalecer la confianza.</p>
8	<p>¿Cuáles son las estrategias a largo plazo de la cooperativa para seguir mejorando la oferta de servicios digitales y adaptarse a las cambiantes demandas y tecnologías financieras?</p>	<p>Estrategias a largo plazo incluyen la mejora y expansión continua de servicios digitales para adaptarnos a demandas y tecnologías cambiantes.</p>	<p>Nuestras estrategias a largo plazo se enfocan en la mejora continua y expansión de nuestra oferta de servicios digitales, anticipando demandas emergentes y adoptando tecnologías financieras innovadoras para proporcionar</p>

			una experiencia completa y avanzada a nuestros socios.
9	<p>¿Cómo evalúan la diversificación de servicios y la inclusión de opciones como "Pago EMAPAR" y "Pago EERSA" en términos de impacto financiero y satisfacción del cliente?</p>	<p>La diversificación de servicios como "Pago EMAPAR" y "Pago EERSA" ha sido positiva tanto financiera como satisfactoriamente, contribuyendo significativamente al ingreso total.</p>	<p>Ha sido evaluada positivamente en términos de impacto financiero y satisfacción del cliente, contribuyendo significativamente al ingreso total y respaldando nuestra estrategia de ofrecer opciones variadas y relevantes.</p>
10	<p>¿Cuáles consideran que son los mayores desafíos actuales y futuros en la implementación y gestión de servicios digitales, y qué oportunidades esperan aprovechar?</p>	<p>Desafíos actuales y futuros incluyen mantenerse actualizados, abordar la seguridad cibernética y garantizar inclusión digital, vistos como oportunidades para innovación continua y colaboración estratégica.</p>	<p>Mantenerse al día con tendencias tecnológicas, garantizar ciberseguridad y promover la inclusión digital, se ven como oportunidades para innovar y consolidar posición en el mercado financiero digital.</p>

Nota: Elaboración propia

4.4. ANÁLISIS DEL CUADRO SOBRE COAC RIOBAMBA LTDA. Y COAC FERNANDO DAQUILEMA LTDA.:

- **Impacto de Servicios Digitales:**

Ambas cooperativas han experimentado una transformación positiva en sus ofertas financieras debido a la implementación de servicios digitales.

La accesibilidad se ha ampliado a través de aplicaciones móviles, lo que ha llevado a un crecimiento significativo en ambas cooperativas.

- **Servicios Digitales más Utilizados:**

Ambas cooperativas ofrecen servicios digitales como consultas de saldos, transferencias y pagos de créditos.

La evolución positiva en la adopción de estos servicios refleja la creciente confianza en las herramientas digitales.

- **Impacto en Ingresos y Eficiencia Financiera:**

La diversificación de servicios digitales ha impactado positivamente en la satisfacción de los socios y ha atraído a nuevos miembros.

La estrategia de opciones gratuitas ha fortalecido la fidelidad, y los servicios con costo contribuyen al aumento de los ingresos.

- **Opinión de los Socios:**

Ambas cooperativas reciben opiniones mayoritariamente positivas de los socios, respaldadas por encuestas y una alta participación.

La percepción positiva se refleja en los resultados financieros, especialmente en áreas como transferencias y pagos.

- **Manejo de Servicios Gratuitos:**

Ambas cooperativas gestionan servicios gratuitos con un enfoque centrado en la satisfacción del cliente, reconociendo su importancia para la experiencia global del socio.

- **Abordaje de Áreas de Mejora:**

Ambas cooperativas planean abordar áreas de mejora, como las dificultades experimentadas por algunos usuarios, mediante programas de capacitación y mejoras continuas.

- **Seguridad de Servicios Digitales:**

La seguridad de los servicios digitales es una prioridad para ambas cooperativas, con medidas robustas para proteger datos y mantener la confianza de los socios.

- **Estrategias a Largo Plazo:**

Ambas cooperativas tienen estrategias a largo plazo que incluyen la mejora continua y la expansión de servicios digitales para adaptarse a las demandas y tecnologías cambiantes.

- **Evaluación de la Diversificación de Servicios:**

La diversificación de servicios, como "Pago EMAPAR" y "Pago EERSA", ha sido evaluada positivamente en términos de impacto financiero y satisfacción del cliente para ambas cooperativas.

- **Desafíos y Oportunidades Actuales y Futuras:**

Se identifican desafíos como mantenerse actualizados, abordar la ciberseguridad y garantizar la inclusión digital.

Estos desafíos se ven como oportunidades para la innovación continua y la colaboración estratégica en el mercado financiero digital.

- **Análisis general:** Tanto COAC Riobamba Ltda. como COAC Fernando Daquilema Ltda. muestran un enfoque positivo y proactivo hacia la transformación digital, aprovechando las oportunidades y abordando los desafíos para mejorar la experiencia de sus socios y fortalecer su posición en el mercado financiero digital.

4.5. BENEFICIOS ASOCIADOS A LA ADOPCIÓN DE LA BANCA DIGITAL

Beneficios de la adopción de la banca digital:

- **Ampliación de la accesibilidad:** La implementación de servicios digitales ha transformado positivamente la oferta financiera de ambas cooperativas, ampliando la accesibilidad a través de aplicaciones móviles. Esto ha llevado a un crecimiento significativo y a una mayor participación de los socios.
- **Diversificación de servicios:** La diversificación de servicios digitales ha tenido un impacto positivo en la satisfacción de los socios, atrayendo a nuevos miembros y fortaleciendo la fidelidad. La estrategia de ofrecer opciones gratuitas, como la consulta de saldos, ha contribuido a este resultado.
- **Generación de ingresos:** A pesar de ofrecer servicios gratuitos, ambas cooperativas han logrado aumentar sus ingresos a través de servicios con costo por transacción. Esto indica una estrategia equilibrada y rentable para maximizar la eficiencia financiera.
- **Percepción positiva de los socios:** Según las encuestas, la percepción general de los socios hacia los servicios digitales es mayoritariamente positiva, respaldada por una alta participación y calificaciones positivas en la experiencia general con la banca digital.
- **Eficiencia financiera:** La diversificación de servicios, la inclusión de opciones gratuitas y la adopción significativa de servicios digitales han contribuido a la

eficiencia financiera de las cooperativas, reflejada en los resultados operacionales y en la rentabilidad calculada.

- **Seguridad y transparencia:** Ambas cooperativas priorizan la seguridad de los servicios digitales, implementando medidas robustas para proteger los datos personales de los socios. La transparencia en estas medidas busca mantener y fortalecer la confianza de los socios.
- **Adopción significativa de servicios digitales:** La encuesta revela que un alto porcentaje de socios ha utilizado servicios de banca digital en el último año, destacando la adopción significativa de estas tecnologías entre la población de la provincia de Chimborazo.
- **Preparación para el futuro:** Las cooperativas tienen estrategias a largo plazo que incluyen la mejora continua y la expansión de servicios digitales para adaptarse a las demandas cambiantes y a las tecnologías financieras emergentes.

4.6. ANÁLISIS DE LOS PROCESOS Y SERVICIOS QUE OFRECEN LAS COOPERATIVAS

En relación con los servicios financieros sin costo por transacción proporcionados por la COAC Riobamba Ltda. (2022), se abarcan diversas operaciones, tales como la verificación de saldos, transferencias internas, pagos de créditos, bloqueo de tarjetas de débito VISA, bloqueo de cuentas de ahorro y usuario de Rio Móvil, así como herramientas como simuladores de créditos y pólizas. En el caso de la COAC Fernando Daquilema Ltda., se engloban servicios como la consulta de saldos, créditos, inversiones, pagos de servicios básicos, pagos programados, transferencias y la disponibilidad de simuladores.

Por otro lado, las cooperativas también proporcionan servicios financieros con costo por transacción, y el costo asociado varía según los convenios establecidos con empresas públicas y privadas.

Las siguientes tablas detallan algunos de estos servicios y sus respectivos costos:

Tabla 14: Servicios Financieros COAC Riobamba Ltda.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda	
Servicios financieros	Costo
Transferencias entre bancos	0,45
Pagos de servicios básicos	0,57
Pago a la Empresa Eléctrica	0,50
Pago a la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba	0,25
Recargas de Claro, Cnt, Movistar, Tuenti, Directv	5%
Pagos de servicios municipales	0,25
Pago al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social	0,57
Pago del RISE	0,57
Matriculación vehicular	0,45
Pagos de planes de telefonía: Cnt, Movistar, Claro	0,45

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Riobamba Ltda.

Nota: Elaboración propia

Tabla 15: Servicios Financieros COAC Fernando Daquilema Ltda.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda	
Servicios financieros	Costo
Transferencias entre bancos	0,45
Transferencias	0,31
Servicios de consumo	0,16
Recargas de Claro, Cnt, Movistar	5%
Pagos de servicios municipales	0,20
Matriculación vehicular	0,40
Pagos de tarjeta de credito	0,30

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Fernando Daquilema Ltda.

Nota: Elaboración propia

4.7. USO DE LOS SERVICIOS DIGITALES POR PARTE DE LAS COOPERATIVAS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Permite la prestación de diversos servicios financieros mediante la aplicación móvil denominada Rio Móvil.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda. Permite la prestación de diversos servicios financieros mediante la aplicación móvil denominada Daquimovil.

- **Servicios Financieros:** El cuadro presenta diferentes servicios financieros ofrecidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.
- **Transacciones:** Cada servicio tiene un número de transacciones asociadas durante el período analizado.
- **Porcentaje:** Se muestra el porcentaje que representa cada servicio con respecto al total de transacciones.
- **Costo:** Indica el costo asociado a cada tipo de transacción. Algunos servicios tienen un costo fijo mientras que otros no tienen costo.
- **Recaudado:** Muestra la cantidad recaudada por cada tipo de transacción durante el período.
- **Porcentaje (Recaudado):** Este porcentaje muestra la proporción de la cantidad recaudada con respecto al total recaudado.

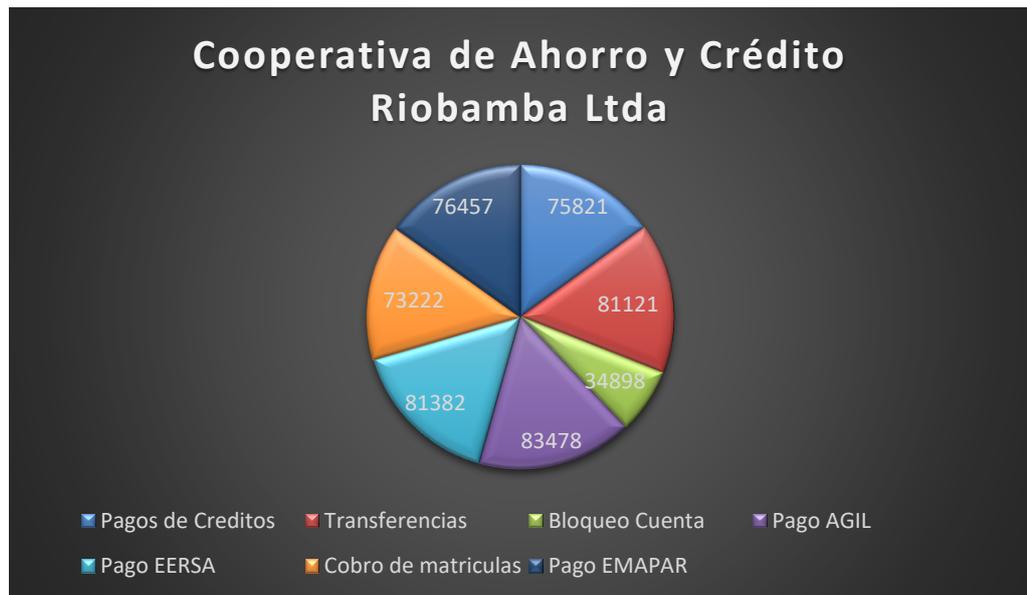
Tabla 16: Medición COAC Riobamba Ltda.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda					
Servicios Financieros	Transacciones	Porcentaje	Costo	Recaudado	Porcentaje
Pagos de Creditos	75821	14,97%	\$0,00	\$0,00	0,00%
Transferencias	81121	16,02%	\$0,45	\$36.504,45	32,99%
Bloqueo Cuenta	34898	6,89%	\$0,00	\$0,00	0,00%
Pago AGIL	83478	16,49%	\$0,25	\$20.869,50	18,86%
Pago EERSA	81382	16,07%	\$0,25	\$20.345,50	18,38%
Cobro de matriculas	73222	14,46%	\$0,45	\$32.949,90	29,77%
Pago EMAPAR	76457	15,10%	\$0,00	\$0,00	0,00%
TOTAL	506379	100%		\$110.669,35	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Riobamba Ltda.

Nota: Elaboración propia

Figura 10: Medición COAC Riobamba Ltda



Fuente: Excel

Nota: Elaboración propia

Análisis de los datos:

Pagos de Créditos: Representan el 14.97% de las transacciones, pero no generan ingresos directos en este período.

Transferencias: Con el 16.02% de las transacciones, generan \$36,504.45 en ingresos, siendo el segundo servicio más rentable.

Bloqueo de Cuenta: Aunque representa el 6.89% de las transacciones, no genera ingresos en este período.

Pago AGIL y EERSA: Son servicios importantes, cada uno con más del 16% de las transacciones y contribuyendo significativamente a los ingresos totales (\$20,869.50 y \$20,345.50 respectivamente).

Cobro de Matrículas: Aunque representa solo el 14.46% de las transacciones, es el servicio más rentable con \$32,949.90 recaudados.

Pago EMAPAR: Aunque tiene una cantidad significativa de transacciones, no generó ingresos en este período.

En resumen, mientras que algunos servicios tienen muchas transacciones pero generan pocos ingresos directos (como los pagos de créditos y el bloqueo de cuenta), otros servicios como las transferencias y el cobro de matrículas generan una cantidad considerable de ingresos a pesar de tener menos transacciones en comparación.

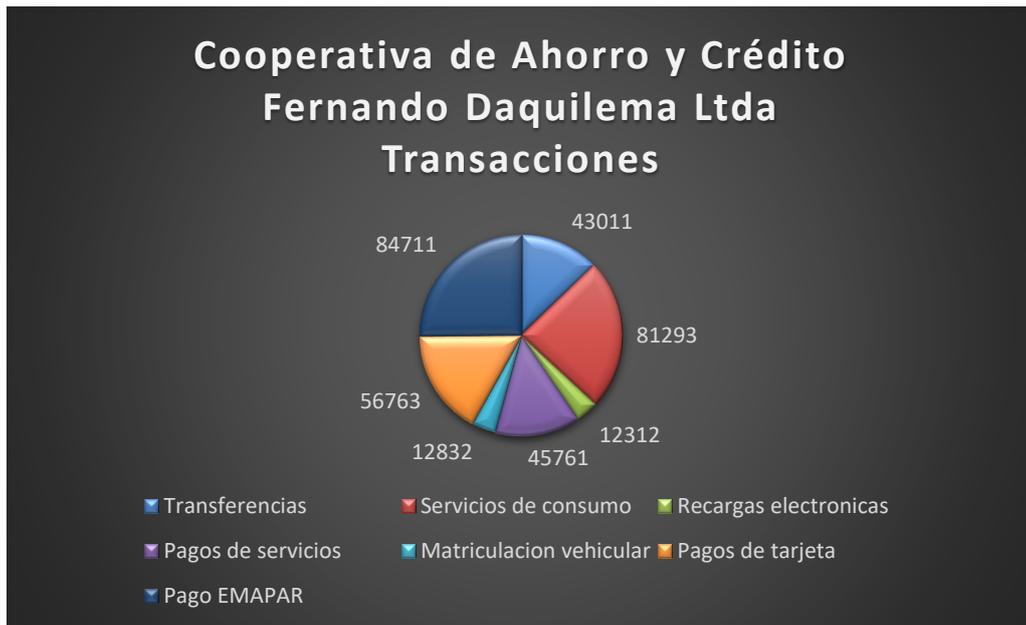
Tabla 17: Medición COAC Fernando Daquilema Ltda.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda					
Servicios Financieros	Transacciones	Porcentaje	Costo	Recaudado	Porcentaje
Transferencias	43011	12,77%	\$0,31	\$13.333,41	15,06%
Servicios de consumo	81293	24,15%	\$0,16	\$13.006,88	14,69%
Recargas electronicas	12312	3,66%	\$0,10	\$1.231,20	1,39%
Pagos de servicios	45761	13,59%	\$0,20	\$9.152,20	10,34%
Matriculacion vehicular	12832	3,81%	\$0,40	\$5.132,80	5,80%
Pagos de tarjeta	56763	16,86%	\$0,30	\$17.028,90	19,23%
Pago EMAPAR	84711	25,16%	\$0,35	\$29.648,85	33,49%
TOTAL	336683	100%		\$ 88.534,24	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Fernando Daquilema Ltda.

Nota: Elaboración propia

Figura 11: Medición COAC Fernando Daquilema



Fuente: Excel

Nota: Elaboración propia

Análisis de los datos:

Transferencias: Con el 12.77% de las transacciones, generan \$13,333.41 en ingresos, representando el 15.06% del total recaudado.

Servicios de Consumo: Representan el 24.15% de las transacciones y generan \$13,006.88 en ingresos, que es el 14.69% del total.

Recargas Electrónicas: Aunque representan solo el 3.66% de las transacciones, contribuyen con \$1,231.20 en ingresos (1.39% del total).

Pagos de Servicios: Con el 13.59% de las transacciones, generan \$9,152.20 en ingresos (10.34% del total).

Matriculación Vehicular: Representa el 3.81% de las transacciones y contribuye con \$5,132.80 en ingresos (5.80% del total).

Pagos de Tarjeta: Con el 16.86% de las transacciones, generan \$17,028.90 en ingresos (19.23% del total).

Pago EMAPAR: Es el servicio más utilizado, con el 25.16% de las transacciones, y genera \$29,648.85 en ingresos (33.49% del total).

En resumen, el servicio más utilizado y que genera la mayor cantidad de ingresos es el Pago EMAPAR, seguido por los Pagos de Tarjeta y los Servicios de Consumo. Aunque algunos servicios tienen una menor cantidad de transacciones, contribuyen significativamente a los ingresos totales, como las Transferencias y la Matriculación Vehicular.

4.8. DETERMINACIÓN DEL PORCENTAJE DE LAS GANANCIAS CON LA IMPLEMENTACIÓN DE LA BANCA DIGITAL

Después de cuantificar y analizar los datos obtenidos a través de la banca en línea, se llevó a cabo una evaluación de cómo estos valores impactan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.; Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema

Ltda., provincia de Chimborazo. Para realizar esta evaluación, se compararon los valores recopilados con los servicios financieros que ofrecen las cooperativas tanto los digitales como los presenciales durante el año 2022.

Determinación del porcentaje de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda

Tabla 18: Excedente neto COAC Riobamba Ltda.

Excedente neto del año 2022	
Descripción	Valor
Excedente	\$ 2.872.155,06
Rio Movil	\$ 110.669,35

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Riobamba Ltda.

Nota: Elaboración propia

Para el año 2022 se calcula como el resultado operacional dividido por el excedente neto, multiplicado por 100%.

Expresado en términos numéricos, la fórmula se presenta de la siguiente manera:

$$Rio\ Movil = \frac{110.669,35}{2.872.155,06} \times 100\%$$

Este cálculo resulta del 4%

Determinación del porcentaje de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda

Tabla 19: Activo corriente COAC Fernando Daquilema Ltda.

Excedente neto del año 2022	
Descripción	Valor
Excedente	\$ 1.962.124,54
Daqui movil	\$ 88.534,24

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Fernando Daquilema Ltda.

Nota: Elaboración propia

Para el año 2022 se calcula como el resultado operacional dividido por el excedente neto, multiplicado por 100%.

Expresado en términos numéricos, la fórmula se presenta de la siguiente manera:

$$Rio\ Movil = \frac{88.534,24}{1.862.124,54} \times 100\%$$

Este cálculo resulta del 5%

CAPÍTULO V.

5. CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- La adopción de la banca digital en las entidades del SEPS Segmento 1 en la provincia de Chimborazo durante el período 2022 ha demostrado varios beneficios significativos. Entre ellos se destacan la mejora en la accesibilidad de los servicios financieros para los clientes, la optimización de los procesos internos de las entidades y la expansión de la base de clientes al ofrecer servicios más flexibles y convenientes.
- La implementación de la banca digital ha generado una revisión exhaustiva de los procesos y servicios en las entidades de la SEPS Segmento 1 en la provincia de Chimborazo durante el año 2022. Esto ha llevado a una modernización de las operaciones, una mayor eficiencia del 74,20% en la prestación de servicios y una adaptación a las demandas cambiantes de los socios que prefieren opciones digitales.
- El uso de la banca digital por parte de las entidades del SEPS Segmento 1 en la provincia de Chimborazo durante el período 2022 ha sido evaluado como positivo en términos de adopción y aceptación por parte de los socios. Se observa un aumento en la frecuencia en servicio más destacado con un porcentaje de 25.16% en pagos de EMAPAR por parte de la COAC Fernando Daquilema y con un porcentaje de 16.02% en las transferencias por parte de la COAC Riobamba, lo que indica una transición exitosa hacia un modelo más digitalizado que beneficia tanto a las entidades financieras como a sus socios.

5.2. RECOMENDACIONES

- Las cooperativas deben continuar mejorando la experiencia del usuario, abordando las dificultades experimentadas por algunos socios y garantizando la eficiencia y claridad en la interfaz de los servicios digitales.
- La estrategia de diversificación de servicios, equilibrando gratuitos y con costo, ha sido exitosa. Se recomienda continuar esta práctica estratégica para fortalecer la fidelidad de los socios y maximizar los ingresos.
- La preparación para el futuro implica una innovación constante y la adopción de tecnologías financieras emergentes. Las estrategias a largo plazo deben incluir la adaptación continua a las demandas cambiantes y la adopción de tecnologías innovadoras.

BIBLIOGRAFÍA

- Santomá, J. & Prior, F. (2008). "La Banca Móvil como Catalizadora de la Bancarización de los Pobres: Modelos de Negocio y Desafíos Regulatorios."
- Ruiz, J. (2016). "La Bancarización en Latinoamérica: Un Desafío para los Grupos Bancarios Españoles."
- BBVA (2016). "Así es la Generación Completamente Digital, Generación Milenial."
- Moreno, A. (2013). "Bancarización y Profundización Financiera en el Ecuador en Dolarización."
- Rodríguez, C. (2017). "Cambios en el Modelo de Negocio de la Banca."
- Noboa, D. "Cambios en el Modelo de Negocio de la Banca."
- Noboa, D. "Una Mirada al Nuevo Modelo de Banca Digital."
- Arellano, A. (2017). "Determinantes de la Adopción de la Banca Digital en España."
- Cervera, N., Cassinello, N., López, C., & Ibáñez, J. (2018). "El Desarrollo de las Soluciones Fintech en España."
- Ministerio de Inclusión Económica y Social, Dirección Nacional de la Juventud, Secretaría Nacional del Migrante, & Organización Iberoamericana de Juventud (2012). "Jóvenes Ecuatorianos en Cifras: Indicadores Claves de la Década 2001 – 2010 y Proyecciones al 2050."
- Torres, E. & Vasquez, A. (2005). "Integrando los Beneficios para el Cliente de Servicios Bancarios, Banca Tradicional versus Banca en Internet."
- Ekos (2018). "Ranking Financiero 2017."
- Geles, Z. & Ramírez, R. (2013). "Instituciones Financieras."

- Fabozzi, F., Modigliani, F. & Ferri, M. (1996). "Mercados e Instituciones Financieras."
- Chiriboga, L. (2002). "Sistema Financiero."
- Retail Banking (2020). "Evolution or Revolution?"
- Feixa, C. (2000). "Generación @ La Juventud en la Era Digital."
- Pozo González, A. (2016). "Investigación sobre el Comportamiento de la Generación Millennials en el Ecuador y su Interacción en las Redes Facebook y Snapchat con el Fin de Mejorar la Comunicación entre Marcas y el Millennial."
- Rivera Ortiz, I. (2017). "Efectos del Storytelling Humorístico en el Mercadeo Digital de Productos Bancarios en Facebook: Caso Oriental Bank en Puerto Rico."
- Begazo Villanueva, J. D., & Fernández Baca, W. (2016). "Los Millennials Peruanos: Características y Proyecciones de Vida. Gestión en el Tercer Milenio."
- Ferrer, A. (2010). "Millennials: La Generación del Siglo XXI. El Trabajo y los Jóvenes."
- IPSOS. (2015). "Entendimiento de los Millennials. Guayaquil: CEMDES."
- Ruiz Blanco, S., Ruiz San Miguel, F. J., & Galindo Arranz, F. (2016). "Los Millennials Universitarios y su Interacción con el Social Mobile. Fonseca, Journal of Communication."
- Solomon, M. R. (2008). "Comportamiento del Consumidor. Porto Alegre: Bookman."
- Casarone, D. (2014). "Generación 'Y' y el Gran Desafío del Mundo del Trabajo."
- Ruiz, J. (2017). "Millennials y Redes Sociales: Estrategias para una Comunicación de Marca Efectiva."

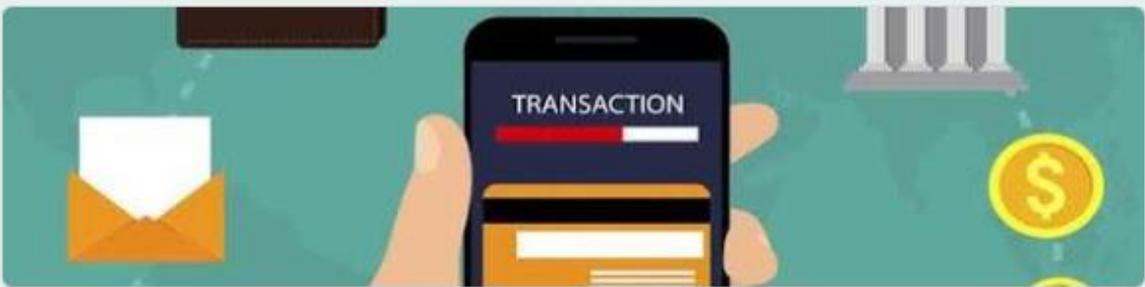
- Pozo, A. (2016). "Investigación sobre el Comportamiento de la Generación Millennials en el Ecuador y su Interacción en Redes Sociales y Snapchat con el Fin de Mejorar la Comunicación entre Marcas y el Millennial."
- Skinner, C. (2014). "Digital Bank: Estrategias para Lanzar o Convertirse en un Banco Digital."
- Rojas, L. (2017). "Transformación Digital e Innovación Abierta en la Banca. Caso del BBVA."
- Rojas, L. (2017). "Innovación y Transformación Digital en Bancolombia."
- Larram, M. & Muriel, M. (2007). "La Banca por Internet como Innovación en el Sector Bancario."
- Weber, R. (1996). "Data Mining en la Empresa y en las Finanzas Utilizando Tecnologías Inteligentes."
- Miranda, C. (2013). "Modelo Predictivo de Rango de Morosidad para Créditos Bancarios Usando Datos Simulados."
- Fernández, H. & Pérez, F. (2005). "El Modelo Logístico: Una Herramienta Estadística para Evaluar el Riesgo de Crédito."
- Espinosa, F. (2013). "Alcances y Limitaciones de los Modelos de Capacidad Predictiva en el Análisis del Fracaso Empresarial."
- Berlanga, V. (2014). "Cómo Obtener un Modelo de Regresión Logística Binaria con SPSS."
- Aguayo, M. (2012). "Cómo Hacer una Regresión Logística con PSS 'Paso a Paso'."
- Vergara, M. (2017). "FinTech: Innovación Bancaria con Responsabilidad Social."
- Camacho, K., Marroquín, J., & Russo, E. (2017). "Plan de Negocio para Implementación de una Fintech."

- Prieto, J. (2013). "Investigación de Mercados."
- Zikmund, W. & Babin, B. (1998). "Investigación de Mercados."
- Prieto, A. (2006). "Ampliación del Acceso a los Servicios Financieros Mediante Corresponsales No Bancarios: La Experiencia de Brasil y Perú."
- FUNDEF (2017). "La Evolución del Sector Fintech, Modelos de Negocio, Regulación y Retos."

ANEXOS

ANEXO 1: ENCUESTA REALIZADA A TRAVÉS DE LOS FORMULARIOS DE GOOGLE

Preguntas Respuestas **384** Configuración



Encuesta sobre Adopción de Banca Digital a los Socios de Entidades Financieras SFPS Segmento 1, Provincia de Chimborazo

Gracias por participar en nuestra encuesta sobre la adopción de servicios de banca digital en las entidades financieras del SFPS Segmento 1 en la provincia de Chimborazo. Sus respuestas son valiosas para comprender mejor la experiencia y las preferencias de los socios en relación con los servicios financieros digitales. Por favor, responda las siguientes preguntas marcando la opción correspondiente.

Pregunta 1: ¿Es usted actualmente socio de alguna entidad financiera del SFPS Segmento 1 en la provincia de Chimborazo? *

Sí

No

Pregunta 2: ¿Ha utilizado servicios de banca digital proporcionados por su entidad financiera en el último año? *

Sí

No

...

Pregunta 3: ¿Qué servicios de banca digital ha utilizado? (Puede seleccionar más de una opción) *

- Consulta de saldos y movimientos
- Transferencias electrónicas
- Pagos de servicios en línea
- Apertura de cuentas en línea
- Cobro de matrículas

Pregunta 4: ¿Cómo calificaría su experiencia general con la banca digital de su entidad financiera? *

- Buena
- Mala

Pregunta 5: ¿Ha experimentado dificultades al utilizar servicios de banca digital? *

- Sí
- No

Pregunta 7: ¿Considera que la banca digital ha mejorado su acceso y conveniencia para realizar transacciones financieras? *

- Sí
- No

Pregunta 8: ¿Cree que la banca digital ha facilitado la realización de operaciones financieras cotidianas en comparación con métodos tradicionales? *

- Sí
- No

Pregunta 9: ¿Estaría dispuesto/a a participar en sesiones de capacitación para mejorar su comprensión y uso de servicios financieros digitales? *

- Sí
- No

Pregunta 10: ¿Qué factores consideraría más importantes al evaluar la seguridad de los servicios de banca digital? (Puede seleccionar más de una opción) *

- Protección de datos personales
- Seguridad en las transacciones
- Acceso seguro a la plataforma
- Actualizaciones de seguridad regulares

ANEXO 2: ENTREVISTA REALIZADA A LOS GERENTES DE LAS COOPERATIVAS



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**ENTREVISTA DE LA BANCA DIGITAL Y EL IMPACTO EN LOS SERVICIOS
FINANCIEROS**

- 1. ¿Cómo ha impactado la implementación de servicios digitales, en la oferta de servicios financieros de su cooperativa?**

- 2. ¿Cuáles son los servicios digitales más utilizados por los socios y cómo ha evolucionado su adopción en los últimos años?**

- 3. ¿Cómo se han visto afectados los ingresos y la eficiencia financiera por la diversificación de servicios digitales y la inclusión de opciones sin costo para los socios?**

.....
.....

4. ¿Qué opinión tienen los socios sobre los servicios digitales ofrecidos, y cómo se refleja esta percepción en los resultados financieros?

.....
.....
.....
.....

5. ¿Cómo abordan los servicios gratuitos, como la consulta de saldos y bloqueo de tarjetas, en términos de satisfacción del cliente?

.....
.....
.....
.....

6. ¿Cómo planean abordar las áreas de mejora identificadas, como las dificultades experimentadas por algunos usuarios de servicios digitales?

.....
.....
.....
.....

7. ¿Cómo garantizan la seguridad de los servicios digitales, especialmente en relación con la protección de datos personales, y qué medidas específicas toman para mantener la confianza de los socios?

.....
.....

8. ¿Cuáles son las estrategias a largo plazo de la cooperativa para seguir mejorando la oferta de servicios digitales y adaptarse a las cambiantes demandas y tecnologías financieras?

9. ¿Cómo evalúan la diversificación de servicios y la inclusión de opciones como "Pago EMAPAR" y "Pago EERSA" en términos de impacto financiero y satisfacción del cliente?

10. ¿Cuáles consideran que son los mayores desafíos actuales y futuros en la implementación y gestión de servicios digitales, y qué oportunidades esperan aprovechar?

ANEXO 3:DIAGRAMA DE ISHIKAWA

Diagrama de Ishikawa

