



Departamento de Ciencias Económicas Administrativas y del Comercio

“Nivel de satisfacción de clientes y socios de la banca electrónica (+ móvil)”

Autores: CHUSIN JAYA LISSETH GABRIELA

YAGUANA JIMENEZ DIANA ELIZABETH

Director: Ing. Alvear Peña Horfayt Alonso

Sangolqui, 2022



Capítulo I: Generalidades

Capítulo II: Marco Teórico

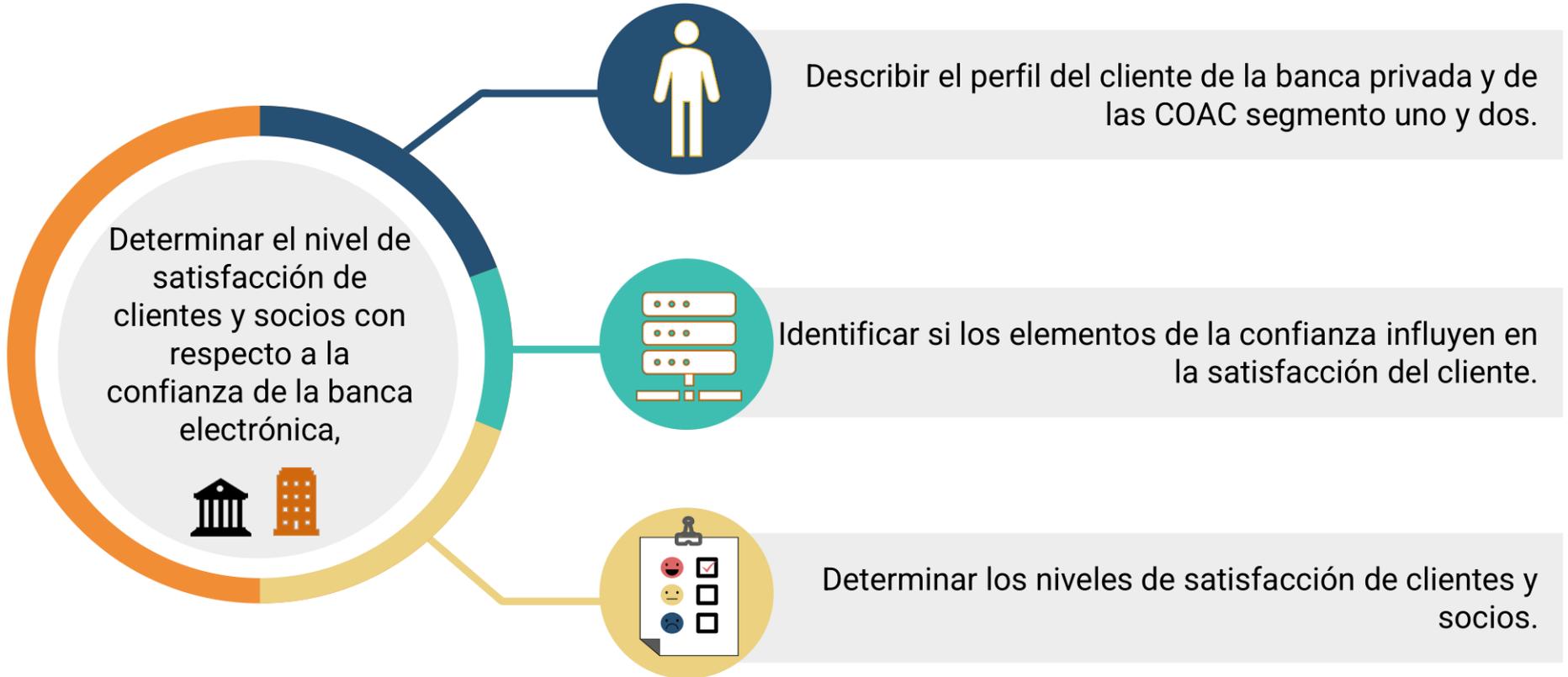
Capítulo III: Marco Metodológico

Capítulo IV: Resultados

Capítulo V: Propuesta

Capítulo VI: Conclusiones y recomendaciones

Objetivos del estudio

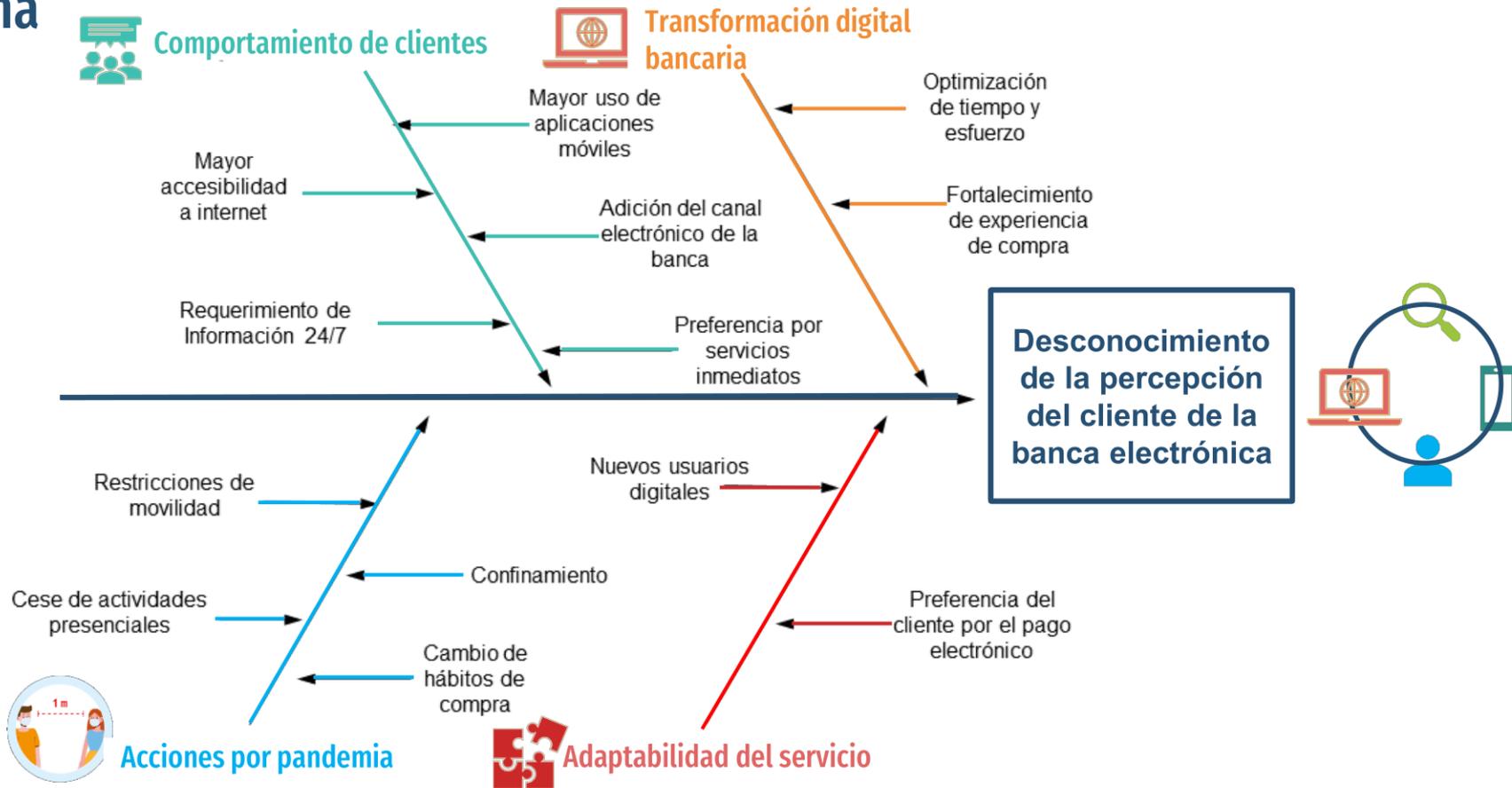


Hipótesis



Capítulo I: Generalidades

Problema



Capítulo II: Marco Teórico

Teorías

Papers



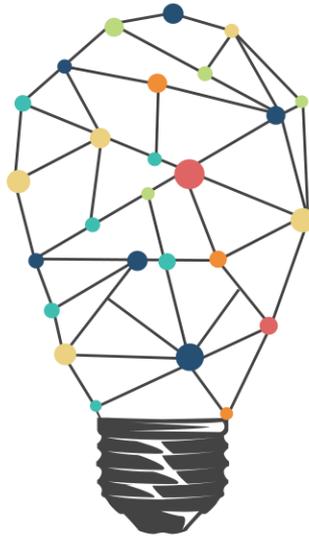
Asimilación – Contraste

Desempeño esperado y el percibido.



Elección Racional

Se elige una alternativa que maximice la satisfacción, conducta dado por la confianza y riqueza de las relaciones.



Influencia de la confianza y satisfacción del cliente en el uso de servicios bancarios por internet

La satisfacción si influye en la intención del uso y se favorece por la confianza, facilidad de navegación y diseño.

Los determinantes de la satisfacción con la banca electrónica.

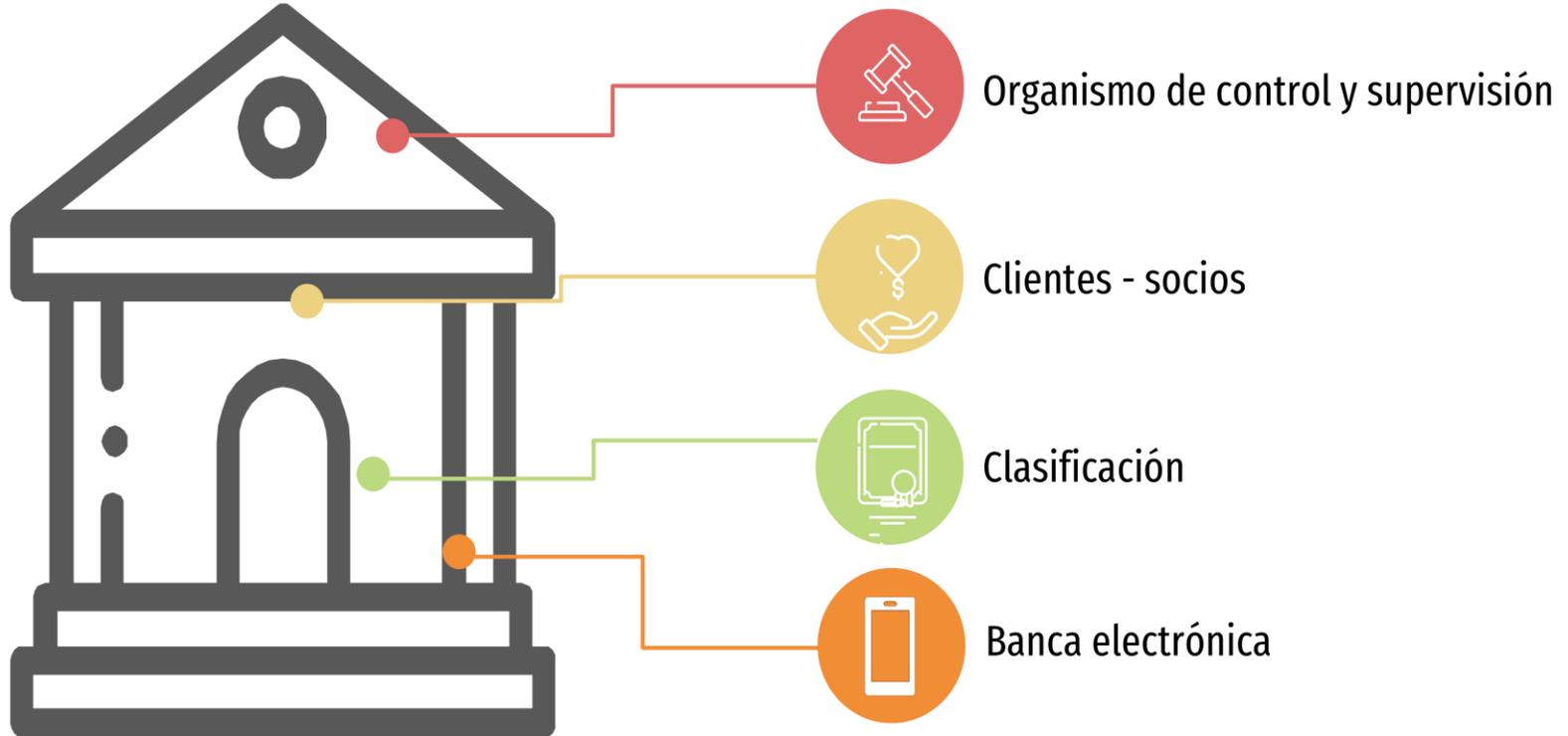
La satisfacción del usuario sólo está dada por el cumplimiento de sus expectativas más no por un valor agregado.



Variable independiente: Confianza

Variable dependiente: Satisfacción del cliente

Banca privada y COAC



Modelo de éxito de los sistemas de información adaptado por Geebren, Jabbar y Luo (2021)



Capítulo III: Marco Metodológico



Población y muestra

Muestreo probabilístico estratificado.
Muestreo no probabilístico por juicio.

Parámetro	Representación	Valor
Población	N	4.921.796
Nivel de confianza	Z	1,96
Probabilidad a favor	P	0,5
Probabilidad en contra	Q	0,5
Error muestral	E	0,04

Estrato	Identificación	N. población por estrato	Proporción	Muestra
1	Banca privada	3.337.718	68%	407
2	COAC uno	1.200.537	24%	146
3	COAC dos	383.541	8%	47
Total		4.921.796	100%	600



Tipología

Enfoque cuantitativo, encuesta estructurada,
investigación no experimental, tipo
correlacional.

Capítulo IV: Resultados

Perfil del cliente

Edad

Menor o igual a 27

*De 46 a 54 años

Nivel de educación

Tercer nivel

*Secundaria

Grupo étnico

Mestizo

Ingresos

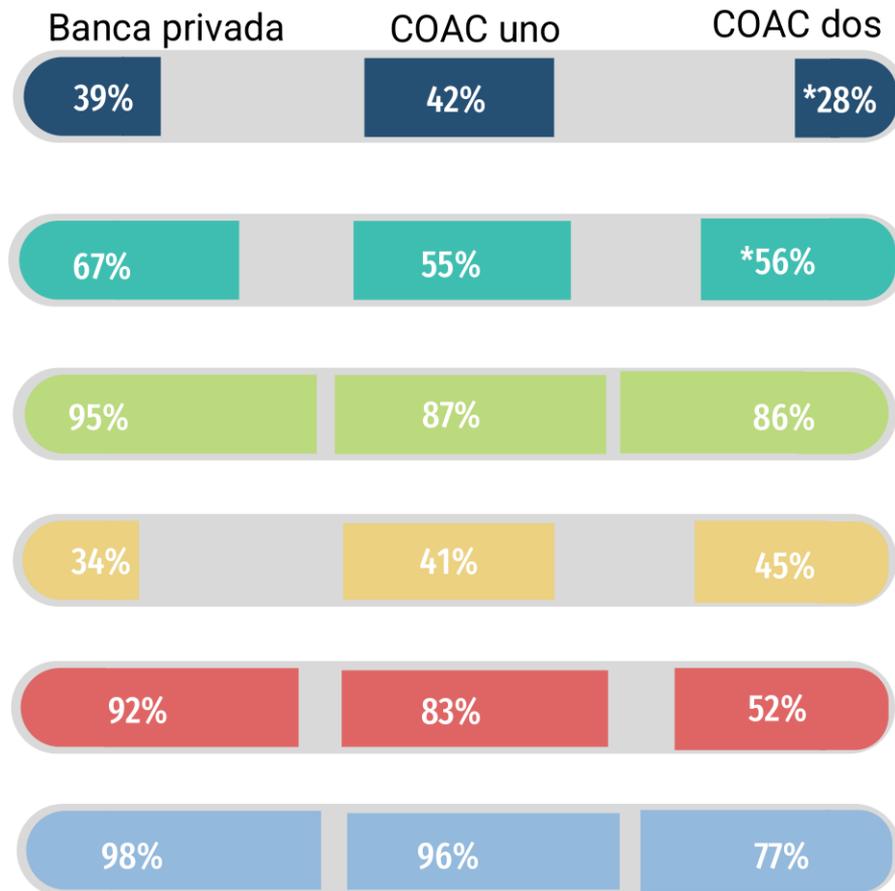
Menor a \$425

Facilidad de uso de computador

Fácilmente

Facilidad de uso de celular

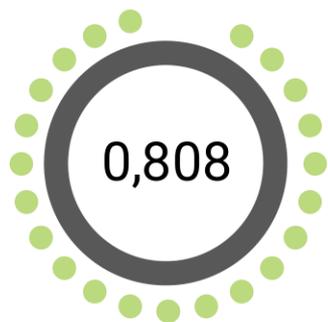
Fácilmente



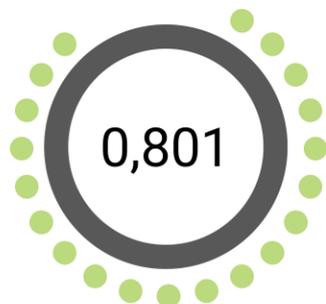
Ha: La confianza impacta en el nivel de satisfacción del cliente de la banca electrónica

Muy alta

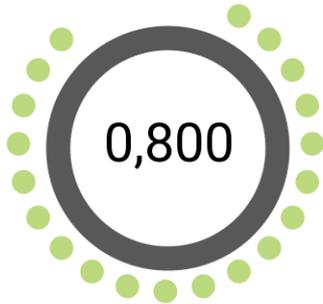
Alta



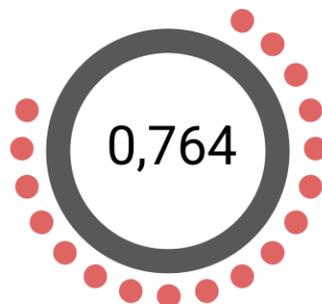
Características de la tarea



Calidad de la información



Calidad del sistema



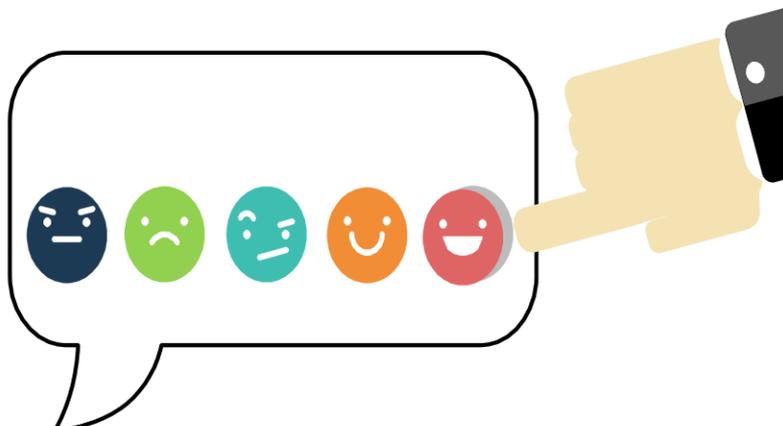
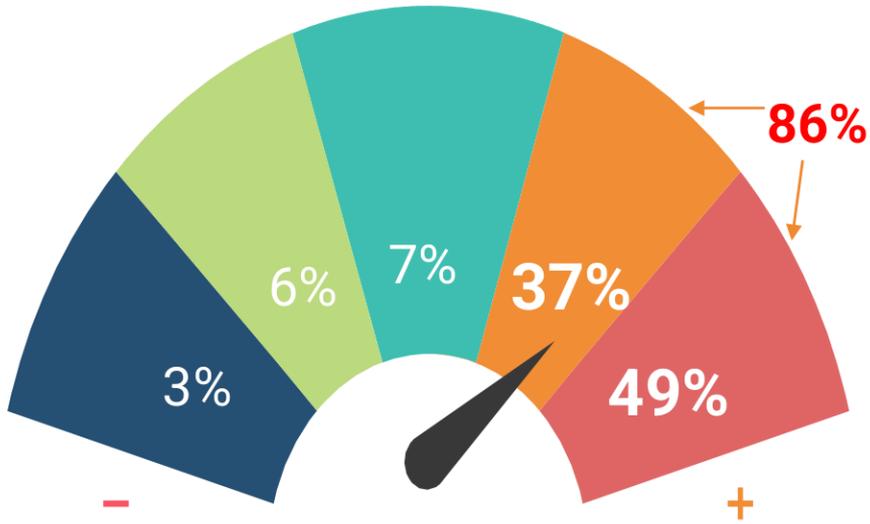
Calidad del servicio



Aseguramiento estructural

Niveles de satisfacción

- 1 Muy insatisfecho
- 2 Insatisfecho
- 3 Neutral
- 4 Satisfecho
- 5 Muy satisfecho



		
47%	60%	49%
Banca privada	COAC uno	COAC dos

Capítulo V: Propuesta

Problema 1. Bajo porcentaje de clientes mayores a 27 años, en la banca electrónica.



María Sánchez

Edad

25 años

Sexo

Mujer

Ocupación

Asistente contable

Estado Civil

Soltera

Nivel Educativo

Tercer nivel

Intereses

Salir a caminar con sus perros.
Bailar fines de semana con amigas.
Lleva un seguimiento de ingresos y gastos.

Personalidad

Extrovertida

Emocional

Planificadora

Sensible

Objetivos

Ascender a la analista de Contabilidad.
Dejar de arrendar y tener casa propia.
Abrir su empresa de Asesoría Contable

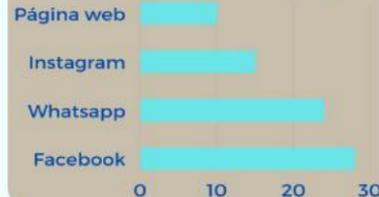
Puntos de dolor

Bajos intereses de ahorro y altos para préstamos.
Realizar trámites bancarios presencialmente.
Situación económica actual

Búsquedas

- Préstamos
- Formas de ahorrar el dinero
- Cómo acceder a la banca web/banca móvil
- Cómo bloquear tarjetas de crédito
Financiamiento para compra de casa

Canales



Motivos de compra

Ahorro seguro
Inmediatez en servicios bancarios
Diversidad de servicios

Objeciones

*Los bancos muy pocas veces se preocupan por la seguridad de los clientes.
*Prefiero ir al banco presencialmente porque así gestiono rápidamente mis procesos.
*Cuando uso la banca móvil se va el sistema

¿Qué se le puede ofrecer?

Productos para ahorro y beneficios de estos.
Tutoriales sobre el uso eficiente de la banca web/móvil.
Cartera de productos enfocado a mujeres emprendedoras.



Crear conciencia de la adopción de la banca electrónica



Kit de agenda
100 puntos



Orden de compra en
supermercados
1000 puntos



Consultoría sobre
educación financiera
2000 puntos



Asesoría para
emprendedores
Mayor a 5000 puntos

Crear conciencia de la adopción de la banca electrónica

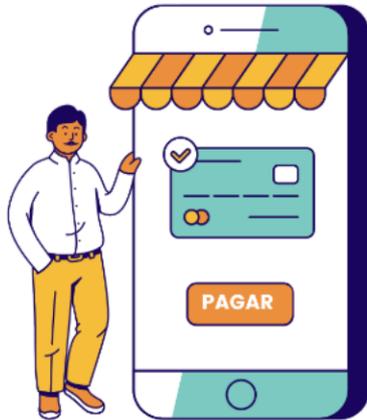


Pagos Habilitados

EN TODO MOMENTO

RÁPIDO

SEGURO



Disponible en la Banca Móvil

RETIROS SIN TARJETA

¿CÓMO HACERLO?

NO TE QUEDES ATRÁS

CLIC AQUÍ

Lleva el control desde tu celular

Consulta las nuevas funcionalidades

Cómodo y confiable

Problema 2.1. Los clientes de la banca electrónica no perciben el aseguramiento estructural como muy satisfactorio



Persuadir al cliente sobre la relación positiva entre el internet y la banca electrónica



¿Qué es PHISHING?
Seguro has escuchado a otros que les llegaron un correo con ese estatus, aparentemente del COAC XL, solicitando que ingreses sus datos correspondientes. Y que después del trámite, perdieron sus ahorros de su vida.
(Esto es phishing!)

El Phishing es...

- Técnica de ingeniería social que inicia con un email falso, aparentando ser remitido por la entidad bancaria.
- Te direcciona a una página falsa donde te pide ingresar usuario, clave, datos personales u otros datos.

¿Cómo reconocer un correo legítimo de COAC XL?



Dominio

Siempre que recibas un correo, debes asegurarte del dominio sea @coacxl.com.ec



Datos identificativos

Como lo has notado, en nuestras comunicaciones, siempre usamos tu nombre e ID.



Enlaces externos

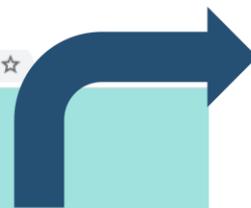
Nunca recibiremos enlaces de dudosa procedencia, tampoco cualquier enlace, cambio de modo del contenido.

Ahora ya lo sabes.
Si detectas uno de estos correos, ¡elimínalo!



Problema 2.2. Los clientes de COAC dos no perciben la calidad del servicio como muy satisfactorio

Proponer acciones de mejora para la prestación del servicio



Servicios en línea
:: Solicitar Usuario y Contraseña
:: ¿Olvidó su contraseña?



Cuentas



Préstamos



Depósito



Contactos



Simulador



Transferencias



Configuración

¿Qué transacción desea realizar?



Cuentas

Ahorros	241701039992	Certificados	241702039992
Moneda	DOLAR	Moneda	DOLAR
Disponibile	5.65	Disponibile	20.00
Saldo Total	10.65	Saldo Total	20.00

Estado de cuenta

Filtro

Ver

Filtro ▼

Exportar PDF

Préstamos

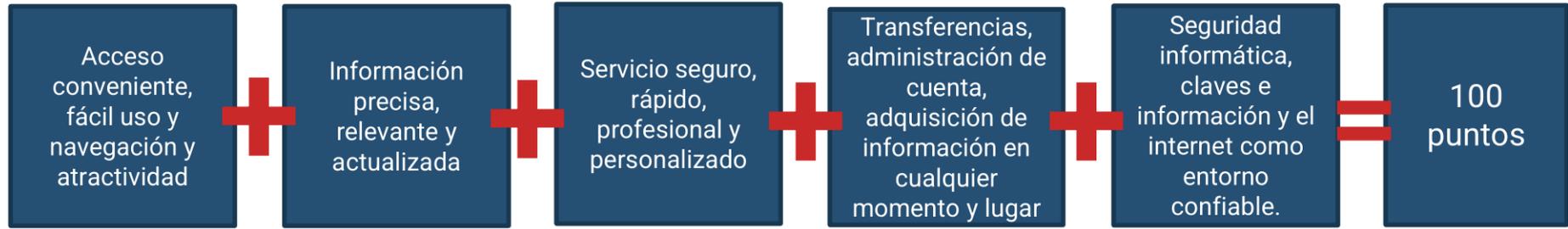
CONSUMO	25501
Moneda	DOLAR
Saldo	1,451.83
Valor para estar al día	0.00

Estado de cuenta

Gráficos resumen

Ver

Problema 3. Los niveles de satisfacción de la banca electrónica son menores al 60%.



Reconocimiento nacional



0 a 20 p.



21 a 40 p.



41 a 60 p.



61 a 80 p.



81 a 100 p.

Capítulo VI

Conclusiones

Recomendaciones

Perfil 1: Mestizos menores de 27 años, estudios de tercer nivel e ingresos menores al SBU que usan con facilidad el celular y computador.

Perfil 2: Mestizos entre 46 y 54 años, estudios secundarios e ingresos menores al SBU que usan con facilidad el celular y computador.

La confianza si impacta positivamente en la satisfacción del cliente. Siendo lo más relevante las características de la tarea con el 82%.

Se determinó cinco niveles de satisfacción, donde los niveles bajos son resultado del efecto del aseguramiento estructural y la calidad del servicio.

Acaparar a nuevos clientes, mayores de 27 años y educarlos a fin de comunicar las funciones y beneficios de la banca electrónica más móvil. De esta manera, ellos podrán adoptarlo y permanecer en él.

Potenciar la percepción que tiene el cliente sobre el aseguramiento estructural y la calidad del servicio.

Crear un reconocimiento para las instituciones financieras a fin de que se preocupen y velen aún más por la satisfacción de sus clientes y socios.