



# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS

INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

Trabajo de titulación previo a la  
obtención del título de  
**Licenciada en Mercadotecnia**

## **LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE BANCA DIGITAL DE LOS BANCOS DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**

**Autoras:**

- Chicaiza Castro Katherine Vanessa
- Tibán Porras Yessenia Elizabeth

**Tutor: Ing. Edison Pozo**



# Contenido

## Capítulo introductorio

Aspectos generales

## Capítulo I

- Marco teórico
- Marco referencial
- Marco conceptual

## Capítulo II

Marco metodológico

## Capítulo III

Análisis e interpretación de datos

## Capítulo IV

Propuesta

## Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones



# Problema



1

Globalización



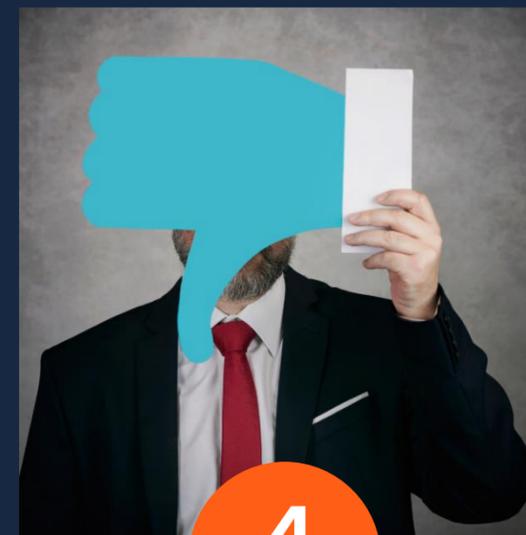
2

Temor



3

Covid – 19



4

Insatisfacción



# Objetivos

Analizar la satisfacción de los usuarios de banca digital de los bancos del Distrito Metropolitano de Quito

1  
Construir un marco teórico, referencial y conceptual como apoyo para el estudio de la satisfacción de los usuarios de banca digital del DMQ.

2  
Establecer las características de la banca digital de los bancos del Distrito Metropolitano de Quito.

3  
Definir la satisfacción de los usuarios de banca digital a través de la experiencia de uso.

# Capítulo I: Marco Teórico



## Sistema financiero

Gobat (2012)

Conjunto de instituciones que tienen como finalidad canalizar los recursos de las personas.



## Fintech

Quirola y Quirola (2021)

Se define como un modelo de negocio innovador.



## Banca Digital

(León & Ovalle, 2018)

La banca electrónica surge como respuesta a la falta de tiempo que los clientes bancarios.

# Capítulo I: Marco Teórico

## Customer Satisfaction Score (CSAT)

(Stevens, 2020)

Consiste en formular una pregunta relacionada a la calidad del servicio, escala de 1 a 10.

## Customer Effort Score (CES)

(Stevens, 2020)

Consiste en formular una pregunta relacionada a la calidad del servicio, escala de 1 a 10.

Satisfacción de los usuarios  
(Ibarra, 2018)

## Net Promoter Score (NPS)

(Botey, 2020)

Consiste en formular una pregunta relacionada a la calidad del servicio, escala de 1 a 10.

## Things Gone Wrong (TGW)

(QuestionPro, 2020)

Mide el número de quejas que la empresa recibe de los clientes por cada unidad vendida



# Capítulo I: Marco Teórico

## Usabilidad

(Enriquez & Casas, 2013)

La usabilidad de una aplicación se da énfasis a la facilidad con la cual un usuario puede alcanzar un objetivo específico



Experiencia de uso  
Pine y Gilmore (1998)

## Diseño de interfáz

Hassan et al. (2004, como se citó en, Pinilla, 2018)

Hace referencia al aspecto visual del sitio web o App como composición de cada tipo de página.



# Marco referencial

## Banca digital

### ● (Calderón , 2020)

Refiere a todo el contenido y actividades financieras que se puede acceder mediante dispositivos con conexión a internet.

### ● Dickinson (2020)

Afirma que la banca digital debe ofrecer a los clientes experiencias contextualizadas y fluidas.

### ● Muñoz, et al. (2020)

Afirman que la banca digital se compone por banca móvil y banca en línea.

### ● Martínez (2021)

Tiene su origen con el auge de las tarjetas de crédito y débito, ya que, facilitaron los pagos en diferentes comercios



# Marco referencial

## Satisfacción de los usuarios

### ● Oliver (1993)

Sostiene que satisfacción es el estado emocional que un individuo experimenta en relación con la empresa.

### ● Ralston (1996)

Es la fuente generadora de ingresos, a través de compras repetitivas y recomendaciones.

### ● Kotler (2000)

El resultado de la comparación entre el rendimiento percibido de un producto o servicio y las expectativas.

### ● (Mendoza & Sánchez, 2020)

Es necesario comprender los procesos que intervienen en la construcción de valor para el cliente.



# Marco conceptual

## Canales electrónicos

(Superintendencia de Bancos y Seguros, 2018)

Medios que acercan a la entidad bancaria y al usuario, sin la necesidad de que el cliente se acerque a una agencia física.



## CNB

(Superintendencia de Bancos y Seguros, 2018)

Son canales mediante los cuales los bancos prestan servicios a través de terceros

## Banca digital

(Superintendencia de Bancos y Seguros, 2018)

La banca digital permite realizar transacciones a través de cualquier dispositivo que tenga acceso a internet.



## Transacciones

(Superintendencia de Bancos y Seguros, 2018)

Son movimientos que realizan los clientes y/o usuarios a través de los canales que brindan las entidades.

# Capítulo III: Metodología

- **Cuantitativo**

**Enfoque**

- **Aplicada, documental**
- **No experimental transaccional**
- **Correlacional**

**Tipología**

- **Encuesta**
- **Validez-confiabilidad**

**Instrumento**

- **608.904 usuarios banca digital**

**Población**

- **Aleatorio estratificado**

**Muestreo**

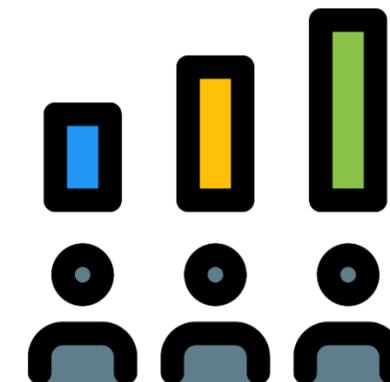
## Estadísticas de fiabilidad

**Alfa de Cronbach**

0,994

**Nº de elementos**

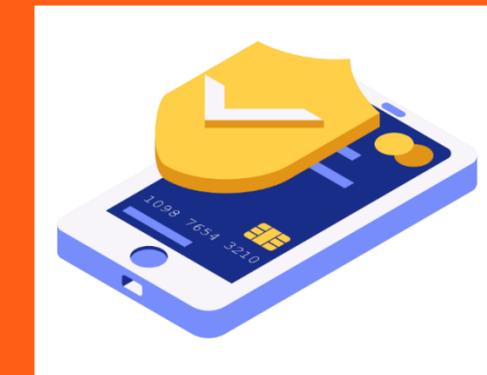
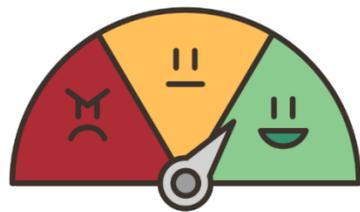
25



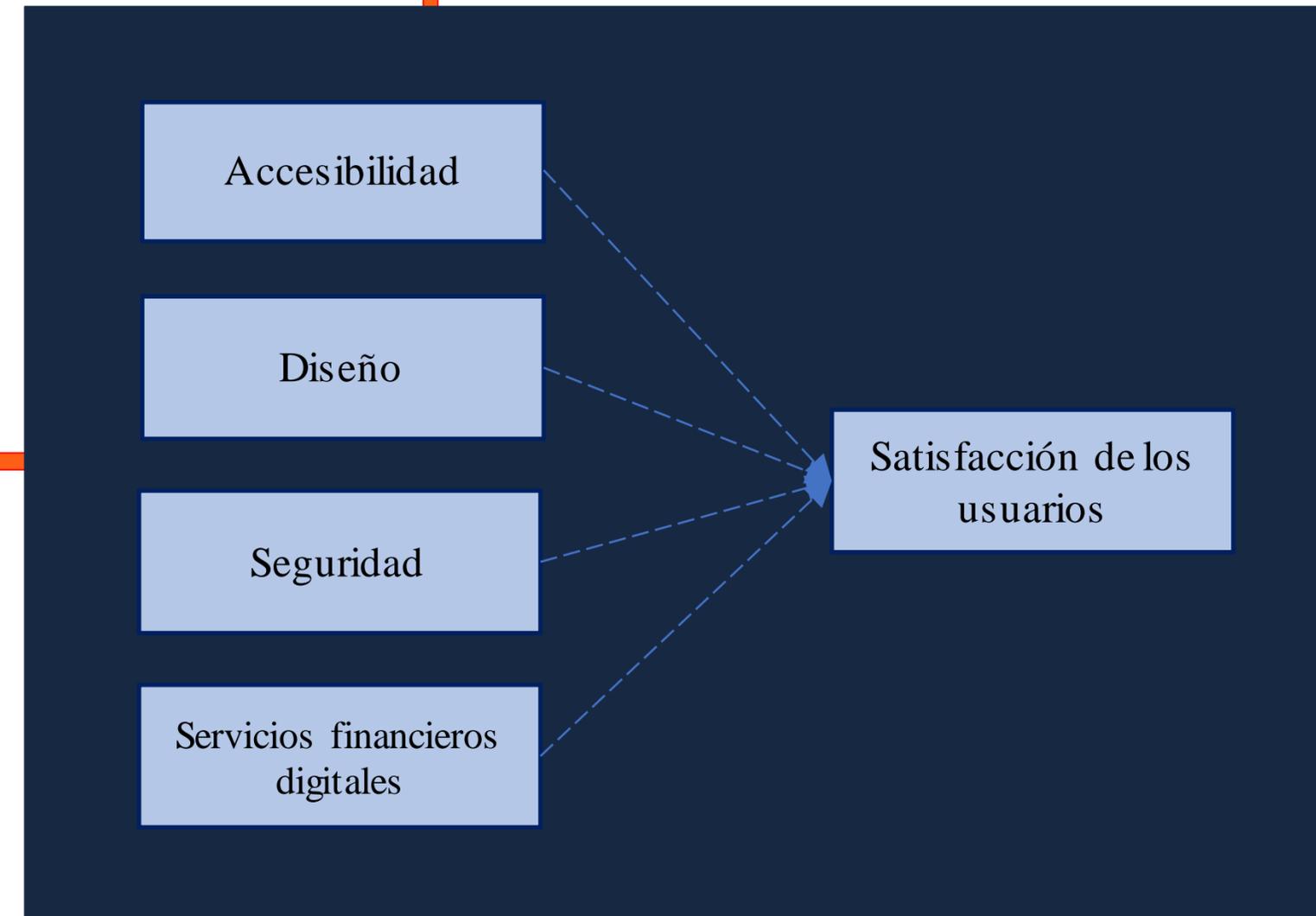
Estrato	Generaciones	Tamaño muestra
1	Generación Z	100
2	Millenials	119
3	Generación X	92
4	Baby boomers	73

# Capítulo III: Variables

**Variable Dependiente**  
Satisfacción de los usuarios



**Variable Independiente**  
Experiencia de los usuarios de la banca digital



# Capítulo IV: Resultados

- Análisis univariado
- Análisis bivariado



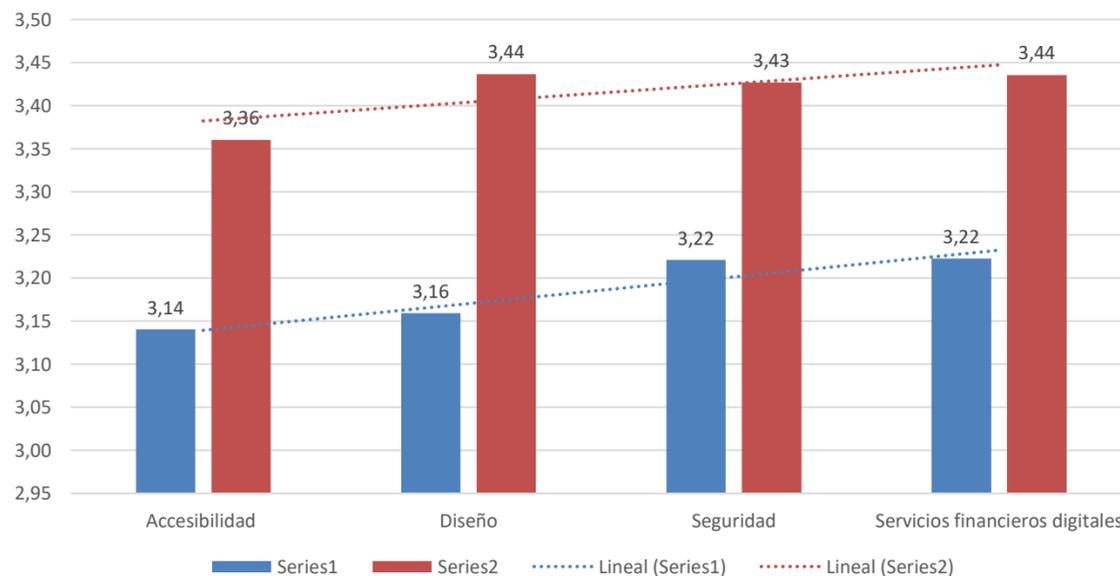
# Capítulo IV: Resultados

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
😡	😞	😐	😊	😍

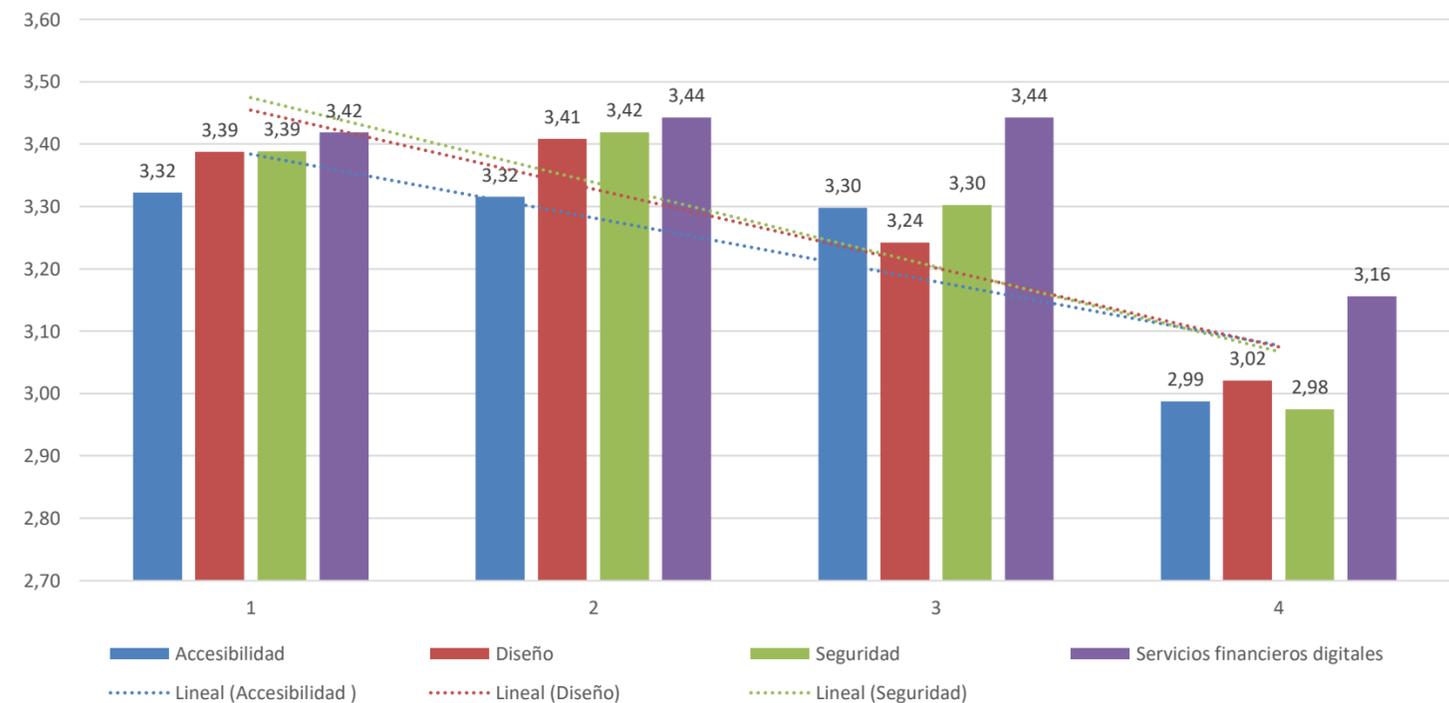
Dimensiones analizadas	Masculino		Femenino	
	Prom	Nivel de satisfacción	Prom	Nivel de satisfacción
Accesibilidad	3,14	😐	3,36	😐
Diseño	3,16		3,44	
Seguridad	3,22		3,43	
Servicios financieros digitales	3,22		3,44	
Total	3,19		3,41	

Dimensiones analizadas	Generación Z		Millennials		Generación X		Baby boomers	
	Prom	Nivel de satisfacción	Prom	Nivel de satisfacción	Prom	Nivel de satisfacción	Prom	Nivel de satisfacción
Accesibilidad	3,32	😐	3,32	😐	3,30	😐	2,99	😐
Diseño	3,39		3,41		3,24		3,02	
Seguridad	3,39		3,42		3,30		2,98	
Servicios financieros digitales	3,42		3,44		3,44		3,16	
Total	3,38		3,40		3,32		3,03	

Nivel de satisfacción por género



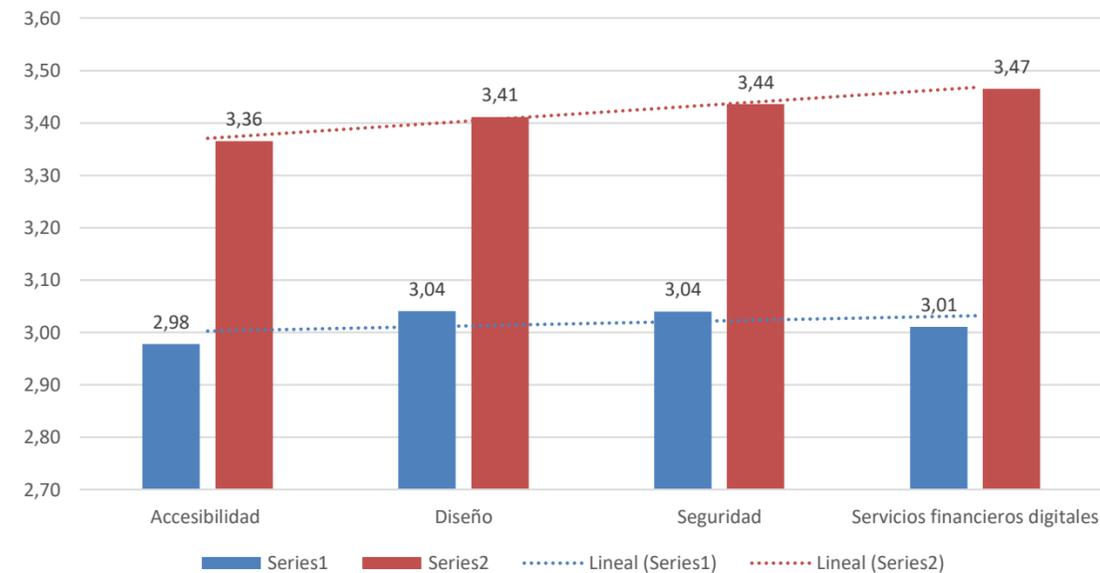
Nivel de satisfacción por generaciones



# Capítulo IV: Resultados

Dimensiones analizadas	Banca web		Banca móvil	
	Prom	Nivel de satisfacción	Prom	Nivel de satisfacción
Accesibilidad	2,98	👤	3,36	👤
Diseño	3,04		3,41	
Seguridad	3,04		3,44	
Servicios financieros digitales	3,01		3,47	
Total	3,02		3,42	

Nivel de satisfacción por tipo de banca digital



Dimensiones analizadas	Pichincha	Guayaquil	Pacífico	Produbanco	Bolivariano	Solidario	Internacional	Rumiñahui	Austro	Otros
	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
Accesibilidad	3,39	3,44	3,54	3,24	2,36	2,26	3,23	2,83	3,07	3,06
Diseño	3,44	3,57	3,69	3,29	2,27	2,24	3,21	2,88	3,09	3,11
Seguridad	3,45	3,53	3,58	3,35	2,08	2,17	3,47	3,00	3,27	3,19
Servicios financieros digitales	3,49	3,54	3,49	3,29	2,13	2,08	3,38	3,03	3,14	3,21
Total	3,44	3,52	3,58	3,29	2,21	2,19	3,32	2,93	3,14	3,14

# Capítulo IV: Resultados

	H1	H2	H3	H4
Hipótesis nulas	La accesibilidad no influye en el nivel de satisfacción de los usuarios de banca digital del DMQ	El diseño no influye en el nivel de satisfacción de los usuarios de banca digital del DMQ	La seguridad no influye en el nivel de satisfacción de los usuarios de banca digital del DMQ	Los servicios financieros digitales no influyen en el nivel de satisfacción de los usuarios de banca digital del DMQ
Preguntas cruzadas	P4 y P26	P13 y P26	P17 y P28	P22 y P28
Chi cuadrado	23,99	25,77	27,9	45,86
p-valor	0,000	0,000	0,000	0,000
Regla de decisión	Si valor chi > 9,49 se rechaza hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa	Si valor chi > 9,49 se rechaza hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa	Si valor chi > 9,49 se rechaza hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa	Si valor chi > 9,49 se rechaza hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa
Valor critico	9,49	9,49	9,49	9,49
Significancia	0,05	0,05	0,05	0,05
Grados libertad	4	4	4	4
Decisión	Se acepta hipótesis alternativa	Se acepta hipótesis alternativa	Se acepta hipótesis alternativa	Se acepta hipótesis alternativa

# Capítulo IV: Resultados

## Razones principales:

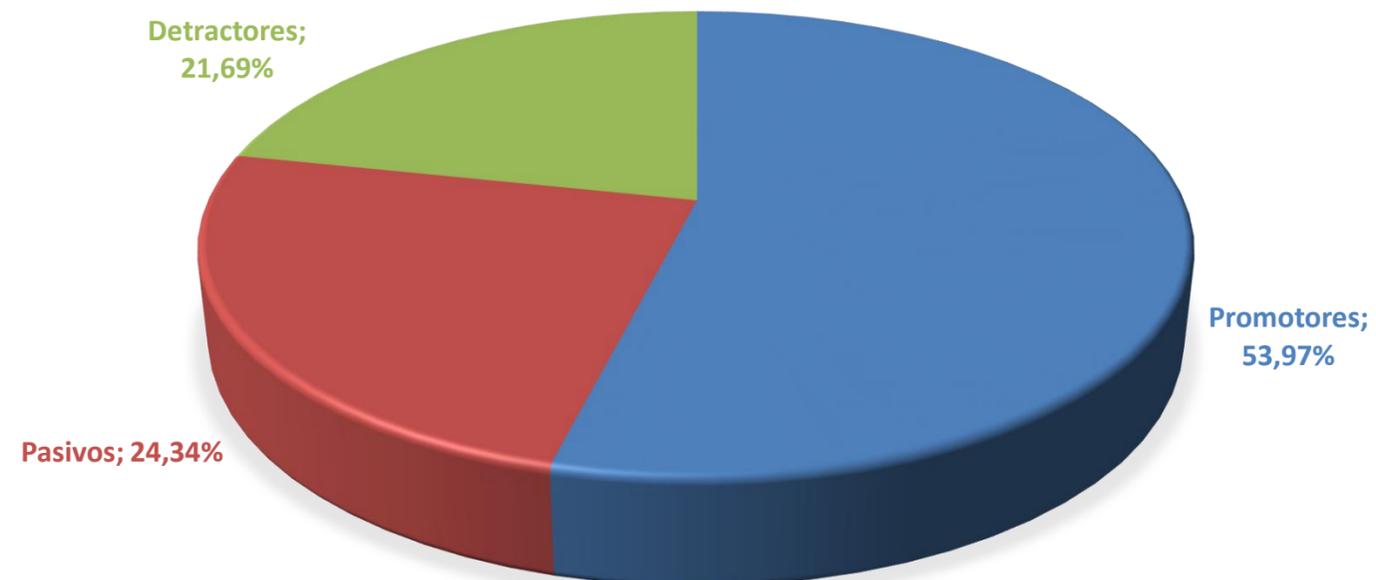
- No han utilizado
- Inseguridad
- Gran complejidad
- No tiene muchas funciones

NPS	Web	Móvil
Promotores	53,97%	61,01%
Pasivos	24,34%	21,75%
Detractores	21,69%	17,24%
NPS	32,28%	43,77%

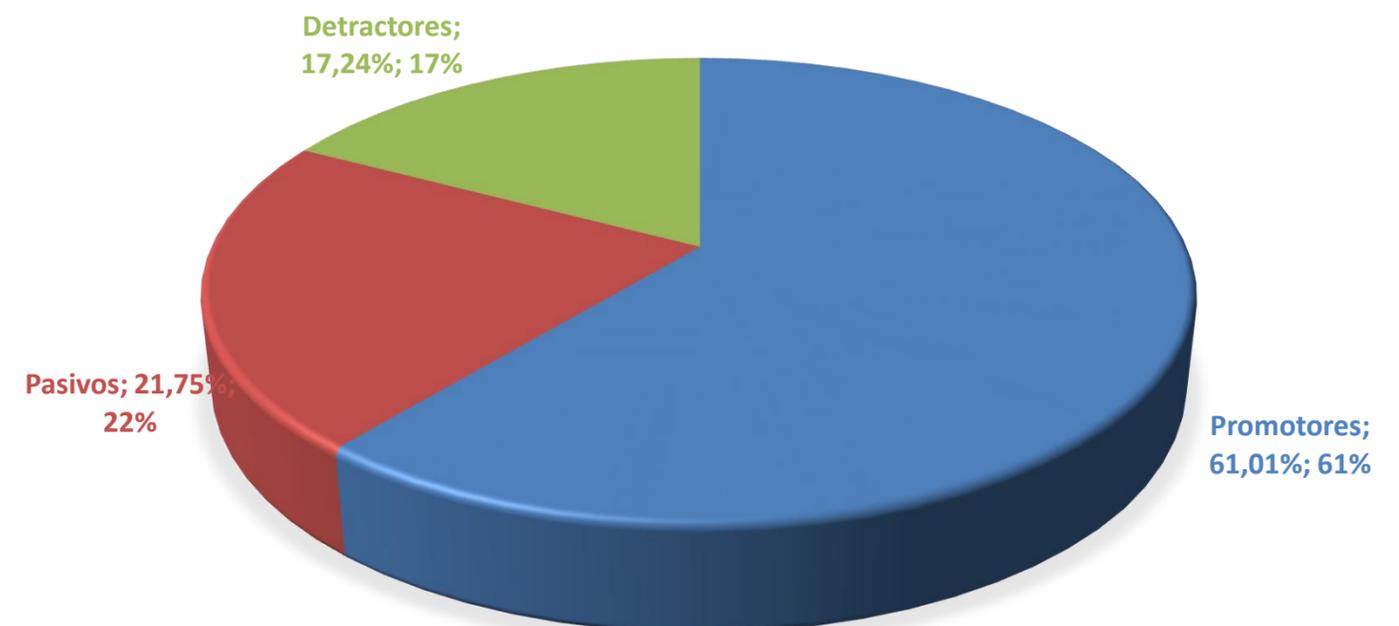
## Razones principales:

- No han utilizado
- Inseguridad
- Gran complejidad
- Temor a perder el dispositivo

NPS WEB



NPS MÓVIL



# Capítulo V: Propuesta



## Customer Journal

(Bel, 2022)

Conjunto de interacciones que se da entre el usuario y una organización al momento de comprar o recibir un servicio.

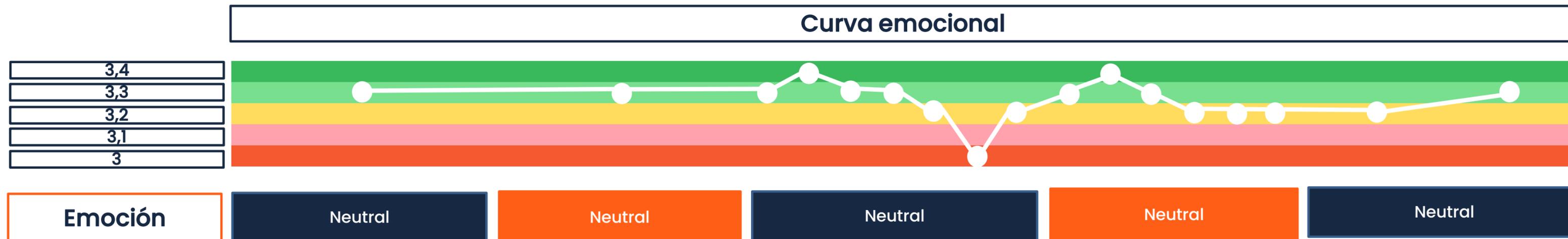
## Objetivos

(UX Design, 2019)

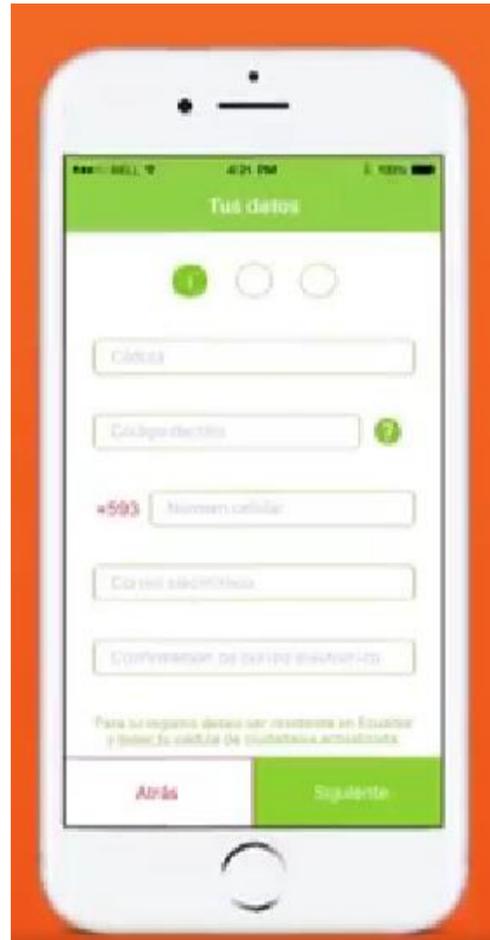
- Entender la experiencia del usuario
- Detectar touchpoints
- Generar empatía entre el usuario y la empresa
- Priorizar las tareas de mejora

# Capítulo V: Customer Journey

Fases del viaje	Creación	Acceso	Navegación						Transacciones						Cierre		
Descripción de la interacción	Configuración de la cuenta digital	Inicio de sesión	Colores	Fuente	Íconos	Menús	Búsqueda	Chatbot	Sonido	Transer.	Pagos	Transacc	Recargas	Nueva Transacc,	OTP	Cierre de tiempo limitado	Cierre definitivo
Punto de dolor	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo que se demora en configurar</li> <li>Nivel de complejidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguridad al momento de acceder a la cuenta</li> <li>Tiempo que tarda el ingreso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Facilidad de manejo</li> <li>Rápido aprendizaje</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguridad al momento de gestionar una transacción.</li> <li>Facilidad y rapidez.</li> </ul>						Seguridad al momento de finalizar sesión		
Valor emocional	3,32	3,3	3,3	3,4	3,3	3,3	3,2	3	3,2	3,3	3,4	3,3	3,2	3,2	3,2	3,2	3,3
Promedio	3,32	3,3	3,22						3,27						3,25		



# Propuesta: BeProdubanco



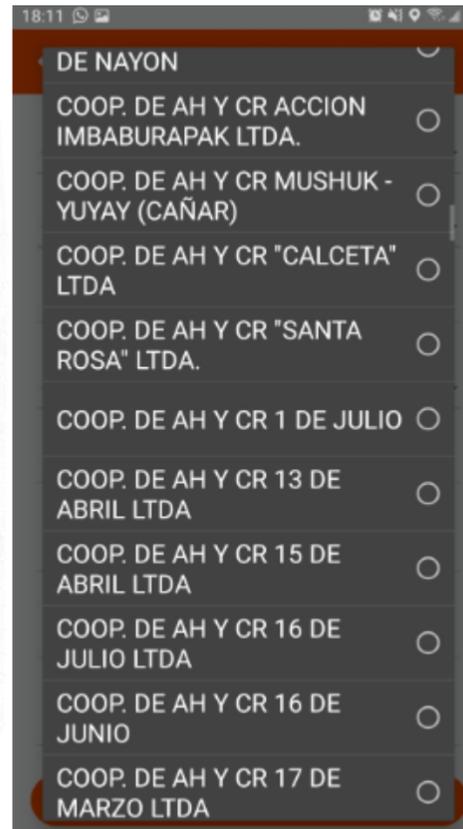
## Creación

- Firma de documentos
- Validación no automatizada
- Ayuda en remoto
- Demora

## Acceso

- Complicado proceso de restauración
- Pasos deficientes

# Propuesta: BeProdubanco



Usuario

Contraseña

Escoge tu opción de inicio rápido



[Desbloqueo/Olvido de Usuario](#)

[Reseteo de contraseña](#)

## Navegación

- Búsqueda deficiente
- Distribución innadecuada
- Asistencia no automatizada

## Transacciones

- Deslogo
- Información compartida

## Cierre

- Cierre definitivo

# Capítulo V: Conclusiones



1

El nivel de satisfacción que los usuarios tienen con la banca digital tiene una media de 3,30.



2

El nivel de satisfacción de acuerdo a las generaciones a las que pertenecen tiene una media de 3,28



3

El nivel de satisfacción de los usuarios por tipo de banca tiene una media de 3,22



4

El nivel de satisfacción por banco tiene una media de 3,08

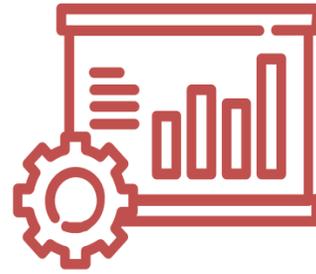


5

Las dimensiones de accesibilidad, seguridad y diseño establecidas en la metodología de UX poseen correlación con la banca digital.

# Capítulo V: Recomendaciones

En base a las conclusiones descritas se recomienda:



1.

Diseñar una campaña de marketing.



2.

Mejorar la plataforma de banca web



4.

Medir la satisfacción de los usuarios con la banca digital periódicamente..

3.

Crear tutoriales con las principales opciones que ofrece la banca digital

**Thank You**