



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL
COMERCIO**

CARRERA DE LICENCIATURA EN FINANZAS Y AUDITORÍA CPA

**TEMA: “CRECIMIENTO DE LA BANCA DIGITAL COMO EFECTO POSITIVO DE
LA PANDEMIA POR COVID-19 EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI DURANTE EL
PERIODO 2020”**

AUTORAS:

**HIDALGO TOALOMBO, KAREN MISHHELL
VILLACIS LESCANO, JOHANNA ARACELY**

TUTOR:

ING. LEMA CERDA, LUIS ALFONSO, MGS

LATACUNGA, SEPTIEMBRE 2021

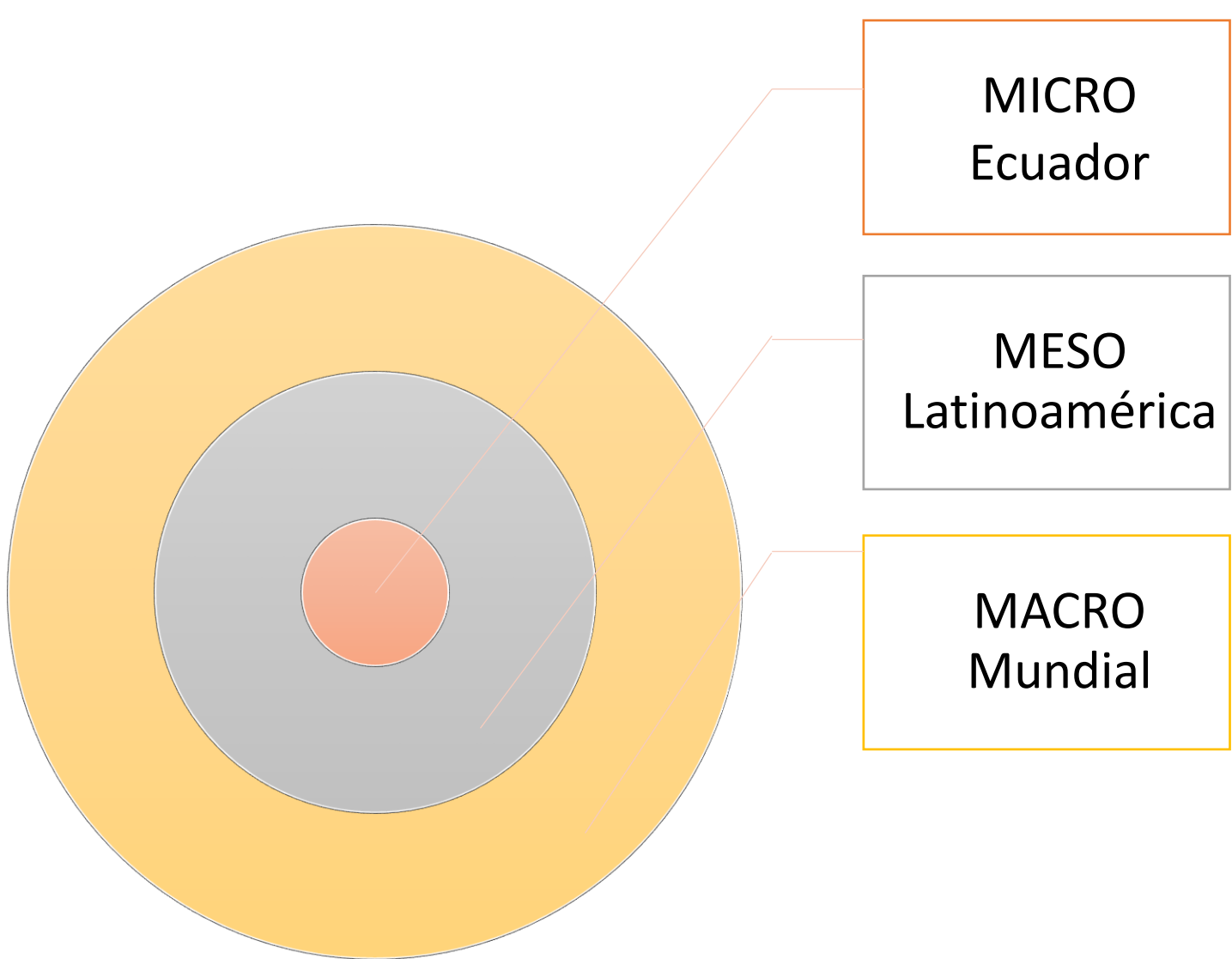
El éxito no es un accidente.

*Es trabajo duro, perseverancia,
aprendizaje, estudio, sacrificio y,
sobre todo, amor por lo que estás
haciendo o aprendiendo a hacer.*

PeSé



PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA



**MICRO
Ecuador**

En Ecuador a raíz de la suspensión de actividades ha existido un incremento en la realización de operaciones bancarias en línea que en algunas entidades financieras a llegado a representar hasta el 99% de todas sus operaciones.

**MESO
Latinoamérica**

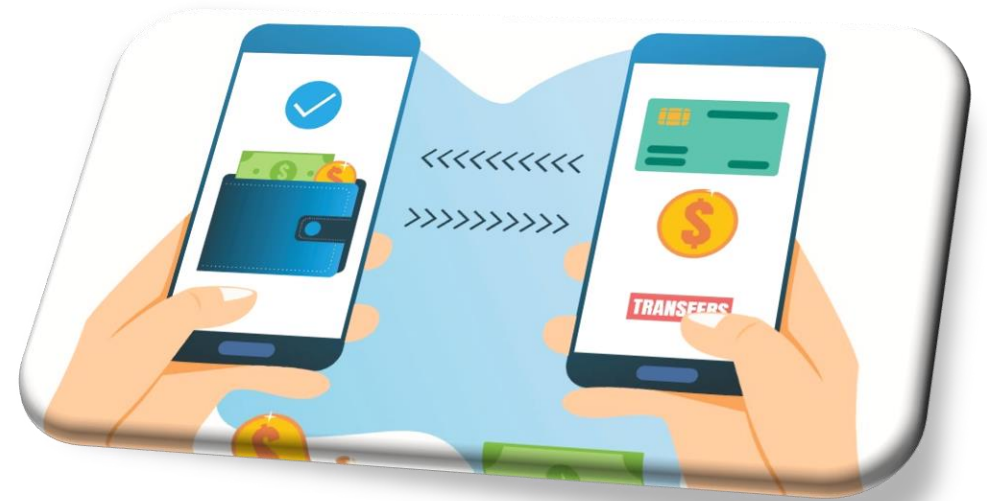
En América Latina y el Caribe el 86% de los bancos aceleraron sus planes estratégicos digitalización mediante la emergencia sanitaria por el COVID-19, el 40% de instituciones financieras incrementaron su inversión en relación a la tecnología.

**MACRO
Mundial**

En un tiempo en donde prevalece el distanciamiento social los bancos trabajan al doble para seguir dentro de la competencia y mantenerse cerca. Un ejemplo claro es la utilización de la banca digital, a raíz de la propagación del COVID-19, con un crecimiento de 24% en el 2020.

OBJETIVO GENERAL

Analizar el crecimiento de la banca digital durante la pandemia por COVID-19 en las instituciones financieras de la provincia de Cotopaxi durante el periodo 2020.



OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Determinar el crecimiento de la banca digital durante el año 2020 mediante técnicas de investigación.

Identificar los beneficios que trajo la banca digital en tiempo de confinamiento por COVID-19.

Conocer el porcentaje de transacción por parte de los usuarios de la banca digital de las instituciones financieras.

Establecer la evolución de banca tradicional a la banca digital en las instituciones financieras de la provincia de Cotopaxi.



VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Variable Independiente

- Pandemia por COVID-19

Variable Dependiente

- Crecimiento de la Banca Digital



HIPÓTESIS



H₀: La pandemia ha incidido en el crecimiento de la banca digital de la provincia de Cotopaxi

H₁: La pandemia no ha incidido en el crecimiento de la banca digital de la provincia de Cotopaxi

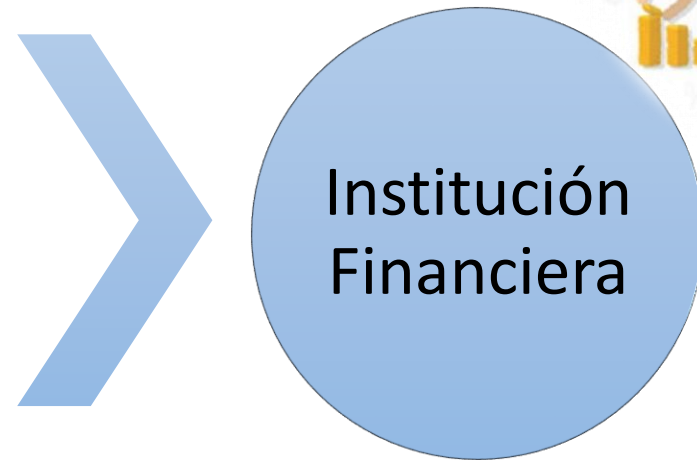
MARCO TEÓRICO



Es la acción y efecto de crecer. Este verbo, a su vez, hace referencia a tomar aumento natural, a producir aumento por añadir una nueva materia o a adquirir aumento en sentido simbólico

Sistema Financiero

Conjunto de instituciones, instrumentos y mercados a través de los cuales se canaliza el ahorro hacia la inversión.



Organizaciones que prestan servicios a través de la captación de capital. Bancos, Cooperativas, etc., cuya función es ser un intermediario entre sus miembros o clientes y el mercado financiero; son parte fundamental del sistema financiero.



MARCO TEÓRICO

Banca Digital

- Es la transición del modelo tradicional de la banca al uso del internet como un factor principal para brindar servicios financieros e innovadores a los consumidores, ofrece una variedad de ventajas, tales como la realización de transacciones de manera más rápidas y provechosos para el usuario

Banca Móvil

- Es un nuevo canal que el banco ofrece a sus usuarios como una alternativa de las agencias físicas, cajeros, teléfonos e internet, puesto que es un servicio que ayuda al consumidor a ahorro tiempo, permitiendo así tener un acceso inmediato a la cuenta y realizar cualquier transacción como si estuviera en una oficina del banco.

Banca Web

- Es un sistema de banca en línea que le permite realizar un sin número de transacciones en línea tales como consultas, pagos o transferencias, con total seguridad y desde cualquier lugar



METODOLOGÍA



Enfoque de la Investigación

- Cuantitativo

Tipo de Investigación

- Descriptiva

Diseño de la Investigación

- No experimental

Modalidad de Investigación

- Documental
- De Campo

Técnica de Recopilación

- Encuesta

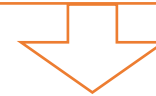
POBLACIÓN Y MUESTRA

Tamaño del universo	N	90
Error aceptable	e	0,05
Porcentaje estimado de la muestra	p & q	0,5
Nivel de confianza	z	1,96

$$n = \left[\frac{z^2 * P * Q * N}{(N - 1) * e^2 + z^2 * P * Q} \right]$$

$$n = \left[\frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 90}{(90 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} \right]$$

$$n = 73$$

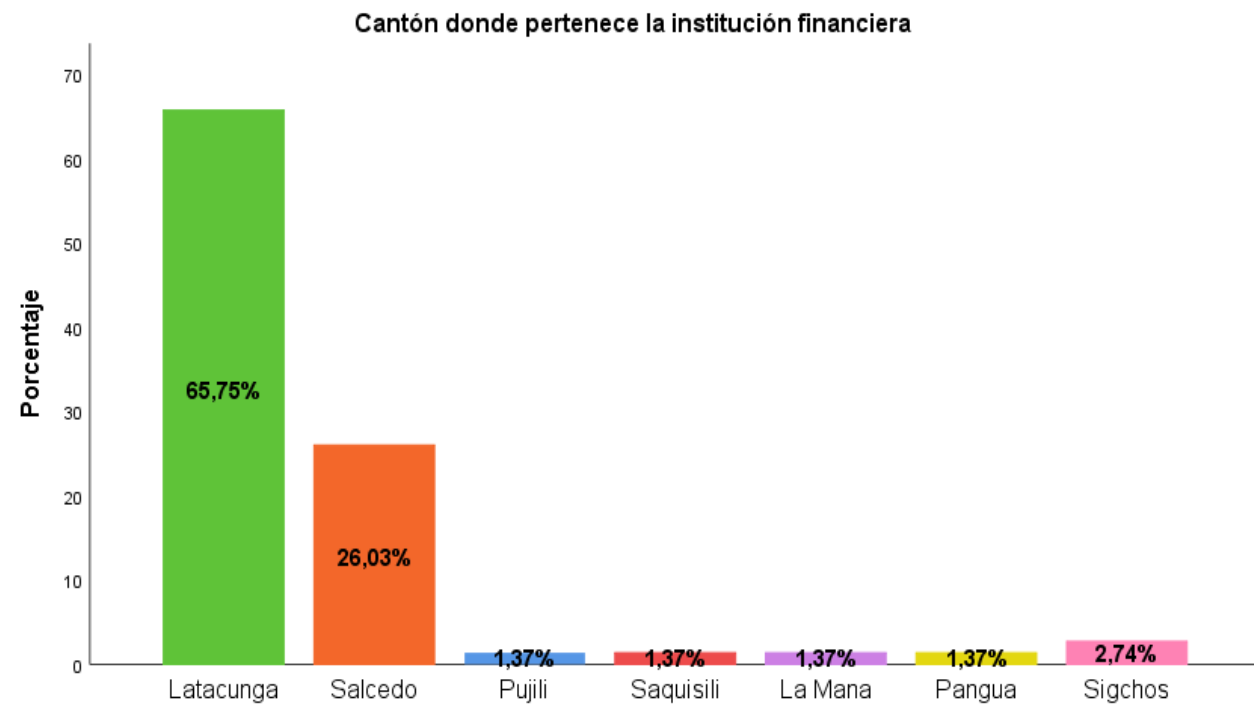


73 encuestas aplicar

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

¿Cantón donde pertenece la institución financiera?

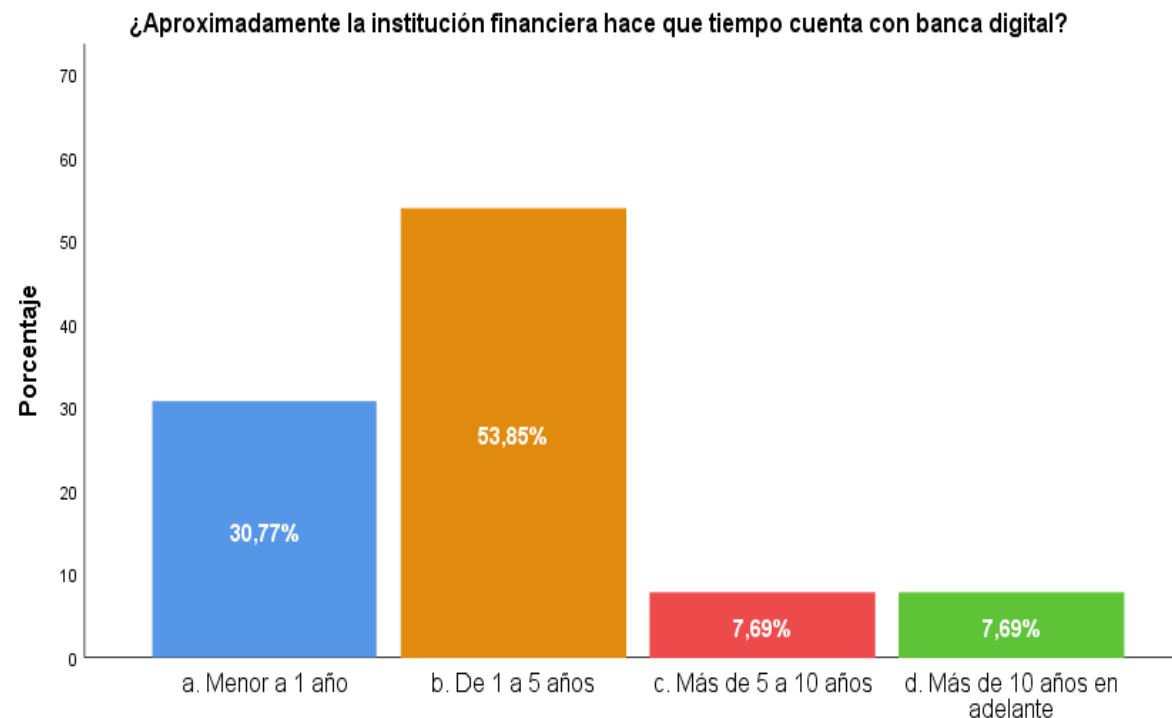
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Latacunga	48	65,8	65,8	65,8
Salcedo	19	26,0	26,0	91,8
Pujilí	1	1,4	1,4	93,2
Saquisilí	1	1,4	1,4	94,5
La Mana	1	1,4	1,4	95,9
Pangua	1	1,4	1,4	97,3
Sigchos	2	2,7	2,7	100,0
Total	73	100	100	



RESULTADOS DE LA ENCUESTA

¿Aproximadamente la institución financiera hace que tiempo cuenta con banca digital?

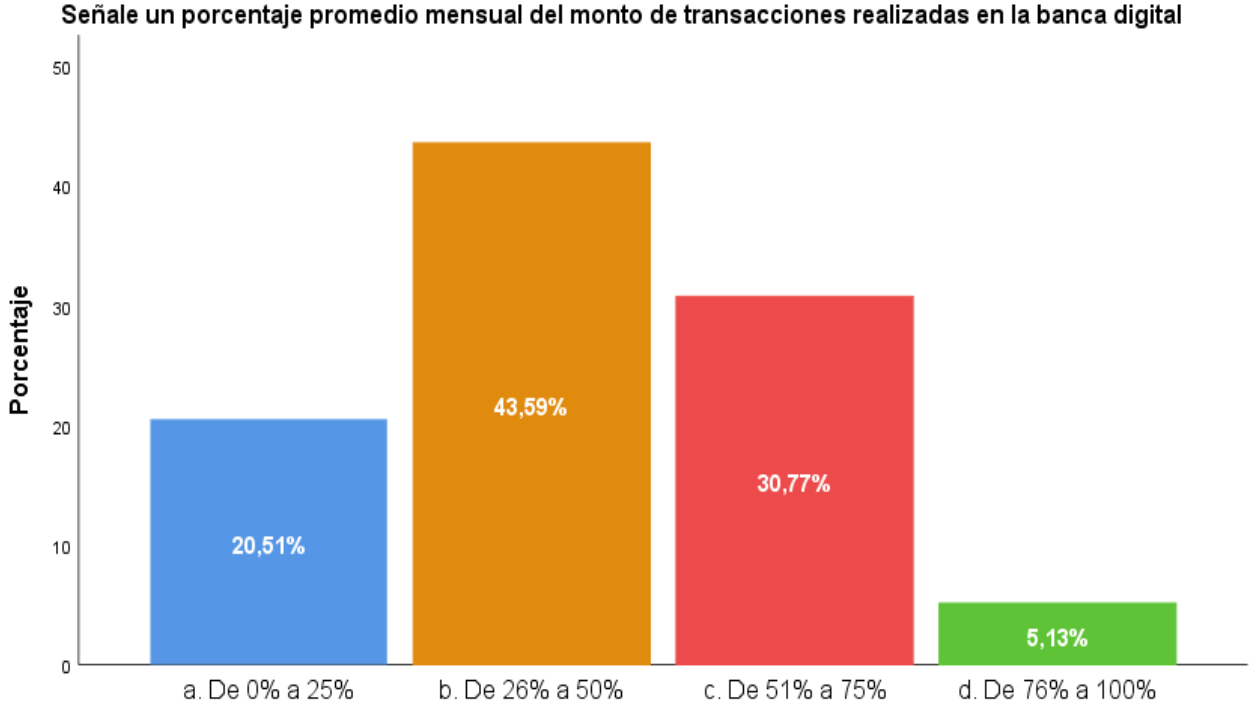
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. Menor a 1 año	12	16,4	30,8	30,8
b. De 1 a 5 años	21	28,8	53,8	84,6
c. Más de 5 a 10 años	3	4,1	7,7	92,3
d. Más de 10 años en adelante	3	4,1	7,7	100
Total	39	53,4	100	
Perdidos	34	46,6		
Total	73	100		



RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Señale un porcentaje promedio mensual del monto transacciones realizadas en la banca digital

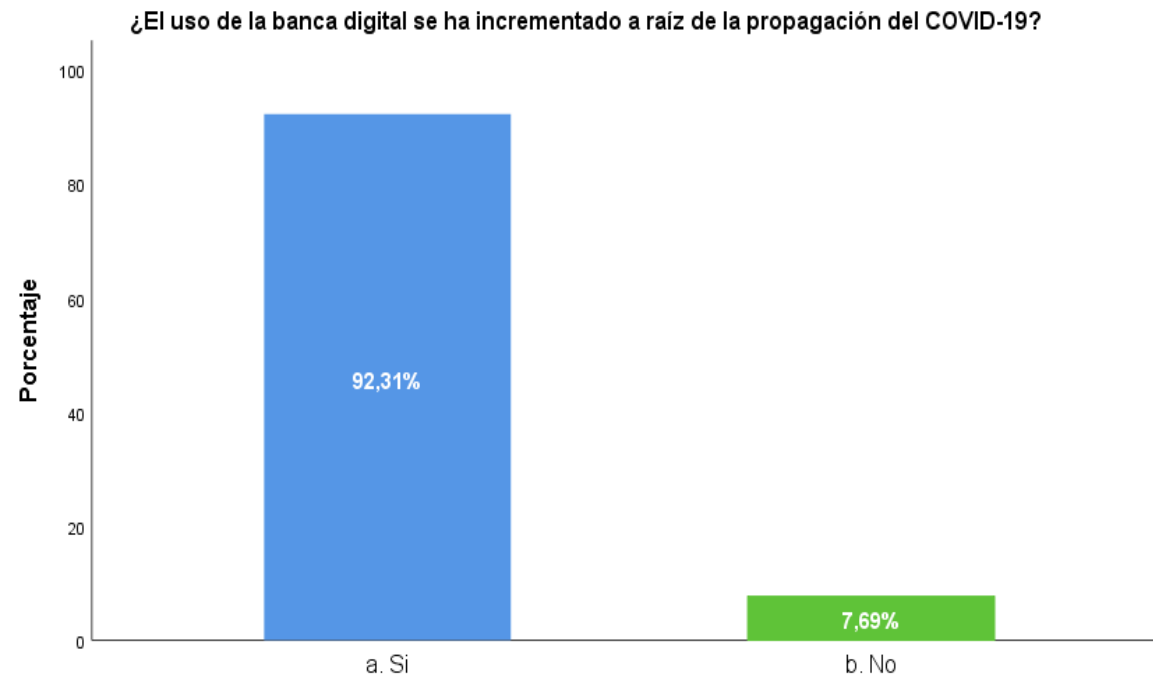
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. De 0% a 25%	8	11	20,5	20,5
b. De 26% a 50%	17	23,3	43,6	64,1
c. De 51% a 75%	12	16,4	30,8	94,9
d. De 76% a 100%	2	2,7	5,1	100
Total	39	53,4	100	
Perdidos	34	46,6		
Total	73	100		



RESULTADOS DE LA ENCUESTA

¿El uso de la banca digital se ha incrementado a raíz de la propagación del COVID-19?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. Si	36	49,3	92,3	92,3
b. No	3	4,1	7,7	100,0
Total	39	53,4	100,0	
Perdidos	34	46,6		
Total	73	100,0		



RESULTADOS DE LA ENCUESTA

¿Es importante la implementación de la banca digital?

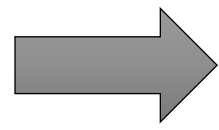
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. Si	34	46,6	100,0	100,0
b. No	0	0		
Perdidos	39	53,4		
Total	73	100,0		



COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

		Indique el porcentaje aproximado mensual de transacciones que realizan los usuarios en la banca digital				Total
		a. De 0% a 25%	b. De 26% a 50%	c. De 51% a 75%	d. De 76% a 100%	
¿El uso de la banca digital se ha incrementado a raíz de la propagación del COVID-19?	a. Si	8	16	11	1	36
	b. No	0	1	0	2	3
Total		8	17	11	3	39

Grados de libertad (gl)
 $gl = (\text{cantidad de filas} - 1) (\text{cantidad de columnas} - 1)$
 $gl = (2 - 1) (4 - 1)$
 $gl = 3$



Chi – cuadrado (χ^2)

$$\chi^2 = \sum \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

χ^2 (crítico) = 7,81
 χ^2 (calculado) = 16,356

Decisión
 $\chi^2(\text{calculado}) > \chi^2(\text{crítico})$
 Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.



COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16.356 ^a	3	.001
Razón de verosimilitud	9.727	3	.021
Asociación lineal por lineal	5.191	1	.023
N de casos válidos	39		

a. 5 casillas (62.5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .23.

Decisión

$$x^2(\text{calculado}) > x^2(\text{crítico})$$

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

¡BANCA DIGITAL SIN COSTO Y SI MOVERTE!



GUÍA DE LA BANCA DIGITAL

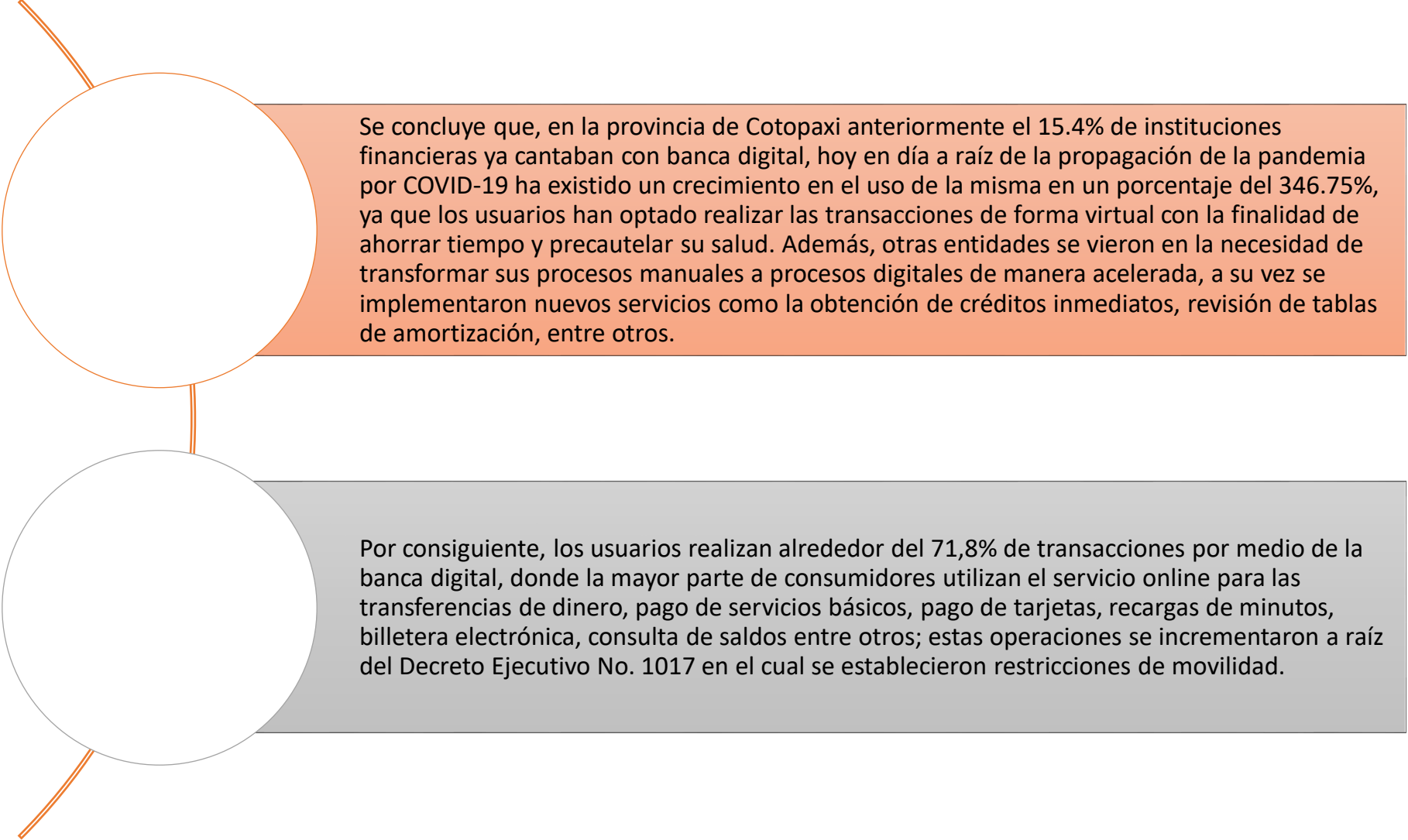


AUTORES:

Hidalgo Toalombo Karen Mishell
Villacis Lescano Johana Aracely
Lema Cerda Luis Alfonso

La guía de la banca digital se basa a que la mayoría de entidades que brindan sus servicios en la provincia de Cotopaxi no cuentan con documento que detalle los beneficios, servicios, consejos, tips, etc., esto permitirá que las instituciones financieras compartan información a sus usuarios para el correcto uso de la misma, también existirá una mejor comunicación, confiabilidad y alianza entre la institución financiera y sus usuarios, cabe mencionar, que por la propagación de la pandemia por COVID-19 algunas entidades tuvieron que acelerar sus planes estratégicos en relación a la implementación de la banca digital, y es por ello que aún no cuentan con una guía que respalde el uso de banca digital.

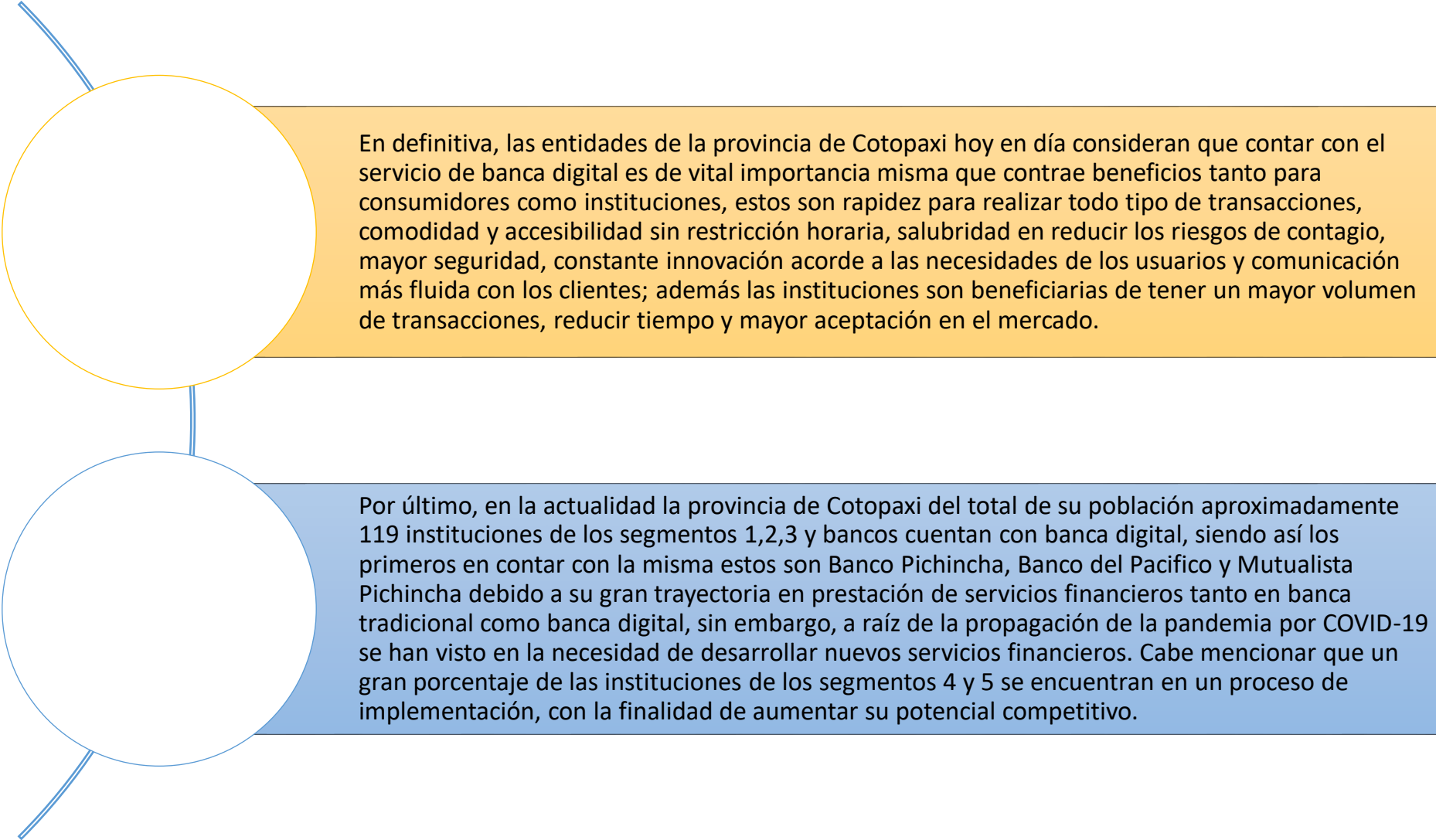
CONCLUSIONES



Se concluye que, en la provincia de Cotopaxi anteriormente el 15.4% de instituciones financieras ya cantaban con banca digital, hoy en día a raíz de la propagación de la pandemia por COVID-19 ha existido un crecimiento en el uso de la misma en un porcentaje del 346.75%, ya que los usuarios han optado realizar las transacciones de forma virtual con la finalidad de ahorrar tiempo y precautelar su salud. Además, otras entidades se vieron en la necesidad de transformar sus procesos manuales a procesos digitales de manera acelerada, a su vez se implementaron nuevos servicios como la obtención de créditos inmediatos, revisión de tablas de amortización, entre otros.

Por consiguiente, los usuarios realizan alrededor del 71,8% de transacciones por medio de la banca digital, donde la mayor parte de consumidores utilizan el servicio online para las transferencias de dinero, pago de servicios básicos, pago de tarjetas, recargas de minutos, billetera electrónica, consulta de saldos entre otros; estas operaciones se incrementaron a raíz del Decreto Ejecutivo No. 1017 en el cual se establecieron restricciones de movilidad.

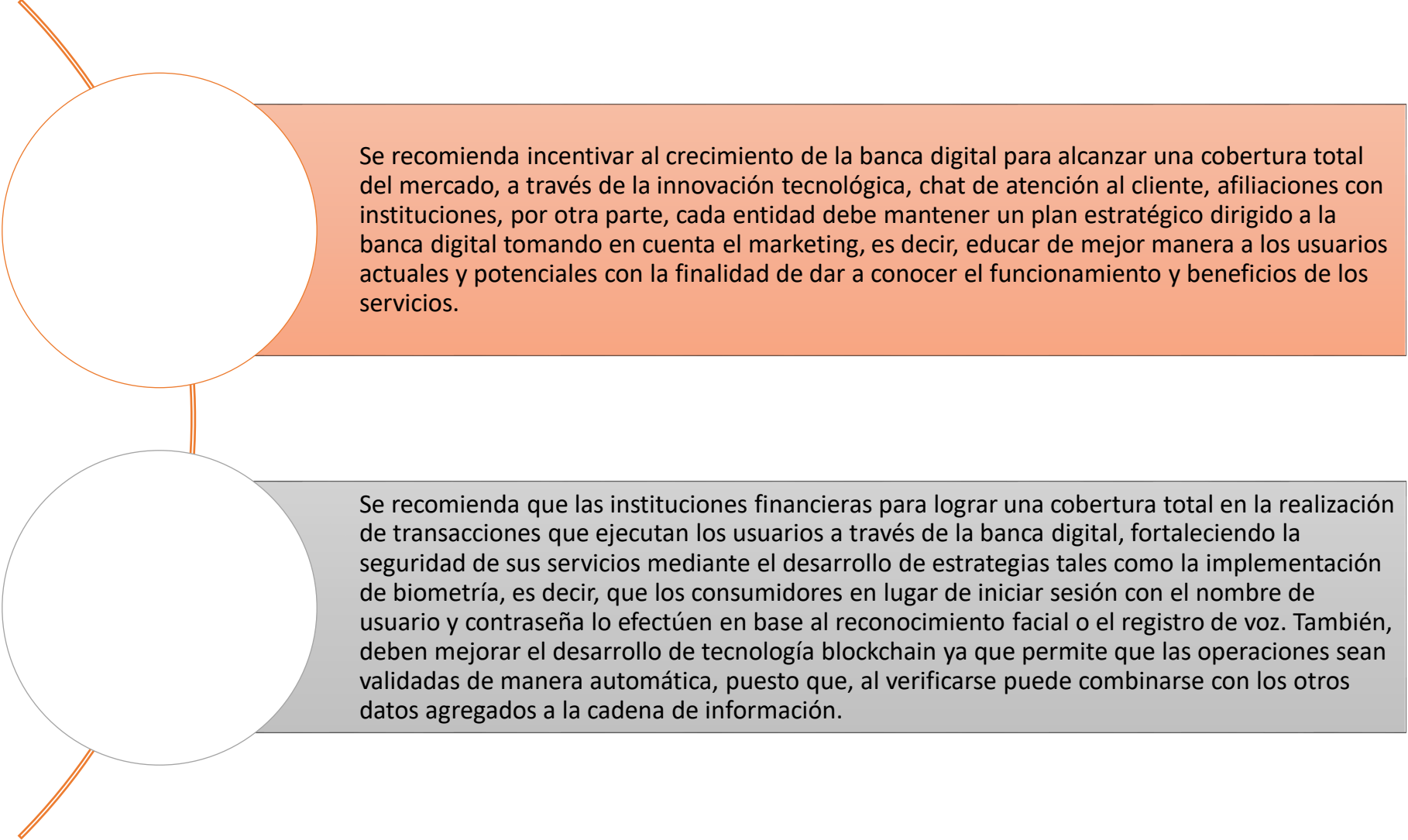
CONCLUSIONES



En definitiva, las entidades de la provincia de Cotopaxi hoy en día consideran que contar con el servicio de banca digital es de vital importancia misma que contrae beneficios tanto para consumidores como instituciones, estos son rapidez para realizar todo tipo de transacciones, comodidad y accesibilidad sin restricción horaria, salubridad en reducir los riesgos de contagio, mayor seguridad, constante innovación acorde a las necesidades de los usuarios y comunicación más fluida con los clientes; además las instituciones son beneficiarias de tener un mayor volumen de transacciones, reducir tiempo y mayor aceptación en el mercado.

Por último, en la actualidad la provincia de Cotopaxi del total de su población aproximadamente 119 instituciones de los segmentos 1,2,3 y bancos cuentan con banca digital, siendo así los primeros en contar con la misma estos son Banco Pichincha, Banco del Pacífico y Mutualista Pichincha debido a su gran trayectoria en prestación de servicios financieros tanto en banca tradicional como banca digital, sin embargo, a raíz de la propagación de la pandemia por COVID-19 se han visto en la necesidad de desarrollar nuevos servicios financieros. Cabe mencionar que un gran porcentaje de las instituciones de los segmentos 4 y 5 se encuentran en un proceso de implementación, con la finalidad de aumentar su potencial competitivo.

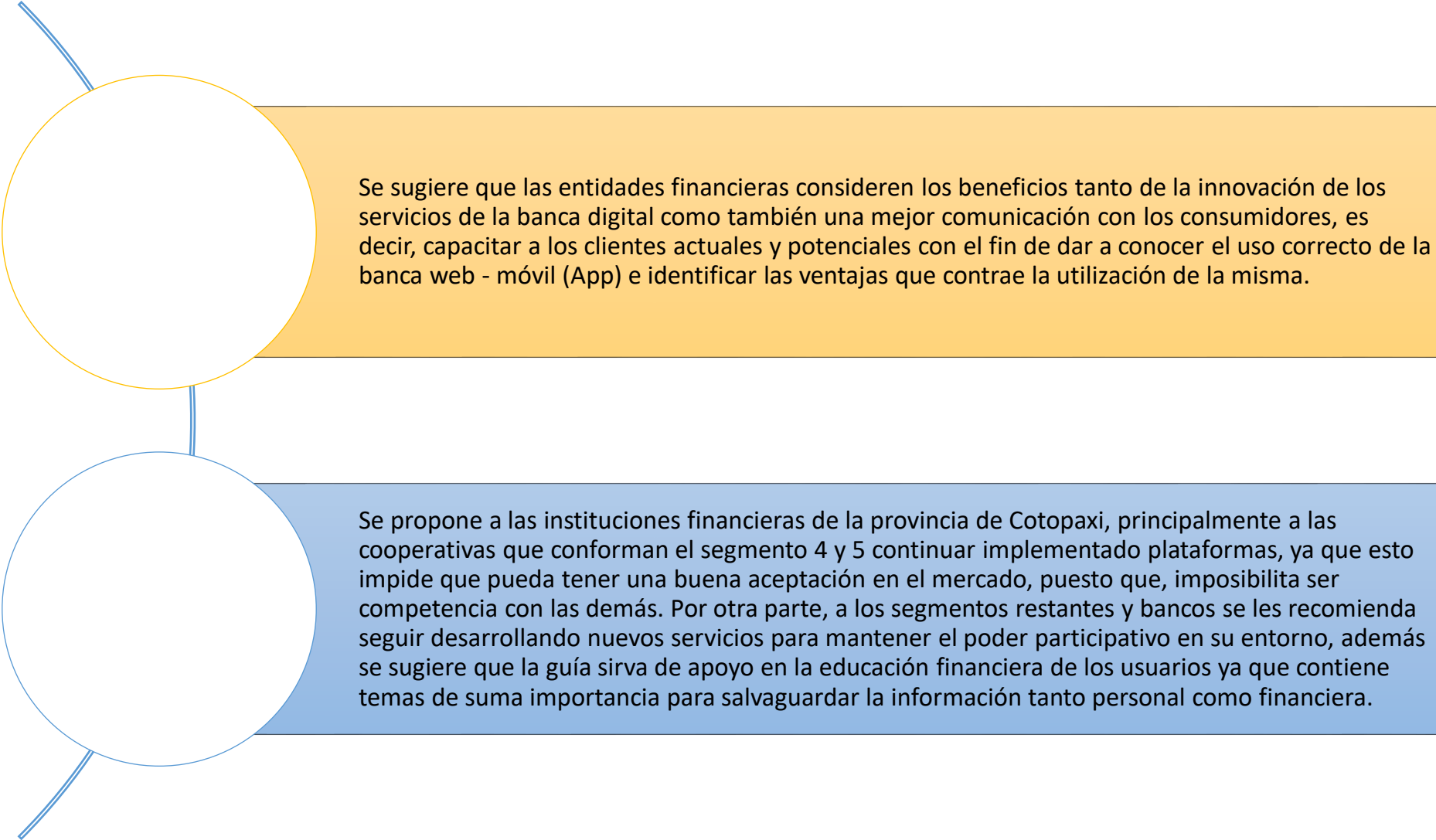
RECOMENDACIONES



Se recomienda incentivar al crecimiento de la banca digital para alcanzar una cobertura total del mercado, a través de la innovación tecnológica, chat de atención al cliente, afiliaciones con instituciones, por otra parte, cada entidad debe mantener un plan estratégico dirigido a la banca digital tomando en cuenta el marketing, es decir, educar de mejor manera a los usuarios actuales y potenciales con la finalidad de dar a conocer el funcionamiento y beneficios de los servicios.

Se recomienda que las instituciones financieras para lograr una cobertura total en la realización de transacciones que ejecutan los usuarios a través de la banca digital, fortaleciendo la seguridad de sus servicios mediante el desarrollo de estrategias tales como la implementación de biometría, es decir, que los consumidores en lugar de iniciar sesión con el nombre de usuario y contraseña lo efectúen en base al reconocimiento facial o el registro de voz. También, deben mejorar el desarrollo de tecnología blockchain ya que permite que las operaciones sean validadas de manera automática, puesto que, al verificarse puede combinarse con los otros datos agregados a la cadena de información.

RECOMENDACIONES



Se sugiere que las entidades financieras consideren los beneficios tanto de la innovación de los servicios de la banca digital como también una mejor comunicación con los consumidores, es decir, capacitar a los clientes actuales y potenciales con el fin de dar a conocer el uso correcto de la banca web - móvil (App) e identificar las ventajas que conlleva la utilización de la misma.

Se propone a las instituciones financieras de la provincia de Cotopaxi, principalmente a las cooperativas que conforman el segmento 4 y 5 continuar implementando plataformas, ya que esto impide que pueda tener una buena aceptación en el mercado, puesto que, imposibilita ser competitiva con las demás. Por otra parte, a los segmentos restantes y bancos se les recomienda seguir desarrollando nuevos servicios para mantener el poder participativo en su entorno, además se sugiere que la guía sirva de apoyo en la educación financiera de los usuarios ya que contiene temas de suma importancia para salvaguardar la información tanto personal como financiera.

GRACIAS!