

DOI: <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i4.155>

E-banking, una necesidad de virtualización en el sector financiero ecuatoriano

E-banking, a need for virtualization in the Ecuadorian financial sector

E-banking, uma necessidade de virtualização no setor financeiro equatoriano

Silvia Lorena Llamuca-Pérez ¹
silviallamuca@uti.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-4300-7048>

Marcelo Javier Mancheno-Saá ²
mj.mancheno@uta.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-8381-0791>

Sonia Chaulisa-Chaluisa ³
soniach2@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-4816-9986>

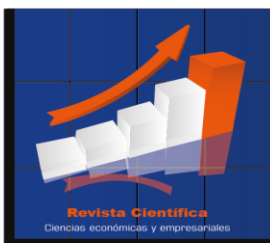
Correspondencia: silviallamuca@uti.edu.ec

* **Recepción:** 14/ 10/ 2019 * **Aceptación:** 18/11/ 2019 * **Publicación:** 03 /12/ 2019

¹ Diplomado Superior en Costos y Gestión Financiera, Magíster en Costos y Gestión Financiera, Doctora en Contabilidad y Auditoría, Licenciada en Contabilidad y Auditoría Contadora Pública, Docente de la Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

² Magíster en Administración de Empresas Mención Planeación, Master Universitario en Marketing Digital y Comercio Electrónico, Ingeniero Comercial con Mención en Marketing, Docente de la Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

³ Estudiante de la Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.



Resumen

En la actualidad en el Ecuador es común observar a los clientes en las entidades bancarias haciendo largas filas para realizar transferencias bancarias, ya sean depósitos, retiros, cobros de cheques, pago de planillas, etc., esto ocasiona insatisfacción y molestia a los clientes o usuarios, aunque en los últimos años es evidente que se han hecho enormes esfuerzos por parte del sector bancario, principalmente para mejorar los niveles de satisfacción de los clientes intentando modernizar la banca ecuatoriana con la creación de la banca virtual o e-banking, aún son bajos los niveles de utilización de estos servicios. Mediante el presente artículo se investigó la situación actual del e-banking y los canales de atención al cliente en el Ecuador como muestra se empleó datos de las 4 mayores entidades bancarias de acuerdo Ranking EKOS, con una metodología de 4 fases: 1. revisión literaria, 2. investigación descriptiva, 3. recopilación y análisis de datos proporcionados por los bancos, 4. conclusiones y recomendaciones, los resultados mostraron que existen niveles bajos de utilización de las aplicaciones de banca virtual en comparación con las personas que acuden a las agencias bancarias.

Palabras clave: Atención al cliente; canal virtual; modernización; sector bancario.

Abstract

Currently in Ecuador, it is common to observe clients in banking institutions making long lines to make bank transfers, whether they are deposits, withdrawals, check cashing, payroll payments, etc. This causes dissatisfaction and annoyance to customers or users in banking institutions, although in recent years it is evident that enormous efforts have been made by the banking sector to improve customer satisfaction levels by modernizing Ecuadorian banking with the creation of virtual banking or e-banking, the levels of use of these services are still low. Through this article we investigated the current situation of e-banking and customer service channels in Ecuador as a sample used data from the 4 largest banks according to the EKOS Ranking, with a methodology of 4 phases: 1. literary review, 2. descriptive research, 3. collection and analysis of data provided by banks, 4. conclusions and recommendations, the results showed that there are low levels of use of virtual banking applications compared to people who go to the banking agencies.

Keywords: Customer service; virtual channel; modernization; banking sector.

Resumo

Atualmente, no Equador, é comum observar clientes em entidades bancárias fazendo longas filas para fazer transferências bancárias, sejam depósitos, saques, descontam cheques, pagamentos em folha de pagamento etc., isso causa insatisfação e inconveniência para os clientes ou usuários, embora, nos últimos anos, seja evidente que foram feitos enormes esforços pelo setor bancário, principalmente para melhorar os níveis de satisfação dos clientes que tentam modernizar os bancos equatorianos com a criação de bancos virtuais ou e-banking, eles ainda estão Baixos níveis de utilização desses serviços. Através deste artigo, investigou-se a situação atual dos canais de e-banking e de atendimento ao cliente no Equador, como amostra. Foram utilizados dados das 4 maiores entidades bancárias de acordo com o acordo EKOS Ranking, com uma metodologia em quatro fases: 1. revisão literária , 2. pesquisa descritiva, 3. coleta e análise de dados fornecidos pelos bancos, 4. conclusões e recomendações, os resultados mostraram que há baixos níveis de uso de aplicativos bancários virtuais em comparação com pessoas que frequentam agências bancárias.

Palavras-chave: Atendimento ao cliente; canal virtual; modernização; setor bancário.

Introducción

En la actualidad, en países desarrollados la banca virtual es una práctica común, acceder desde dispositivos móviles ya sean Smartphone, computadores, tabletas, para realizar cualquier tipo de transferencia o servicio bancarios, es habitual en estos países debido a su modernización, sistema de seguridad, infraestructura, conectividad. Según (Seybold & Marshak, 1998), se tiene registro que desde 1995 el banco Wells Fargo de Estados Unidos fue el primer banco en realizar en utilizar un software de banca doméstica para la realización de transacciones bancarias. Las causas para que el sistema de banca virtual se vea fortaleciendo en países desarrollados según (Kalakota & Whinston, 1997) esta diferenciada de la siguiente forma: la curva de aprendizaje de los usuarios, ha hecho que la habilidad del internauta este direccionada al uso de computadoras, el marketing de los bancos sobre los distintos servicios en línea y la búsqueda de alternativas para la reducción del costo de procesamiento de transacciones, han potenciado la virtualización de un



servicio que como todos empezó manejando canales únicamente tradicionales. Todo esto se observa que ya desde comienzo de los 20 y finales de las décadas de los 90, era muy común la banca en línea en países desarrollados.

La situación en Latinoamérica es distinta ya que el comportamiento del cliente bancario y la infraestructura es diferente, según el Estudio Global de Nielsen (Nielsen, 2016) en promedio en la región solo el 25% de los clientes han pagado cuentas en línea y 24% ha hecho transferencias entre cuentas, entre las principales causas para no utilizar la banca virtual esta la seguridad según el 57% de los clientes, mientras que el 42% prefiere visitar una sucursal física. Esto evidencia que entre las mayores razones para no utilizar la banca virtual en Latinoamérica está la seguridad cibernética según el informe de la (Organización de Estados Americanos, 2018) el 92% de las entidades bancarias en Latinoamérica tuvieron algún tipo de ataque a la seguridad cibernética ya sea de manera exitosa o no, mientras que el 37% tuvieron ataques exitosos a sus seguridad cibernética, los ataques más frecuentes se realizan por phishing, software espía ya sea malware o troyanos.

Los canales tradicionales de atención al cliente en los bancos del Ecuador se caracterizan por estar saturados, es común evidenciar en las agencias bancarias de las instituciones más importantes del país largas filas de clientes esperando para ser atendidos y realizar las transacciones, aunque en el Ecuador ya se cuenta con servicios de e-banking o banca en línea, los canales tradicionales aún persisten en donde se necesita de la presencia física tanto del cliente, empleado bancario, documentación y del dinero para realizar las transacciones, los temores por la vulnerabilidad a la seguridad cibernética, la falta de información y guía para que los usuarios manejen transacciones virtuales son los principales problemas que enfrentan los usuarios al realizar transacciones. Se puede mencionar que los bancos atraviesan problemas de competitividad, según (Castillo C., 2017) la competitividad se basa en la eficiencia en el manejo de la cadena de valor, esto incluye la calidad y la reducción de costes. En este sentido en los bancos la calidad del servicio es aún bajo, por los problemas mencionados anteriormente hecho que está relacionado al incremento de los costos tanto en la infraestructura digital.

Son varios los beneficios que ofrecen los establecimientos en la implementación y utilización de canales virtuales en la atención al cliente y realización de transacciones bancarias, según (Larrán

& Muriel de los Reyes, 2007) tanto en la reducción de costos, acercamiento de la banca a la comodidad del hogar o cualquier lugar en donde se encuentre el cliente las 24 horas del día todo el año, así como la generación de eficiencia y agilidad de funcionamiento e innovación de productos o servicios bancarios.

Según (Diniz, 2000) la banca digital puede también ayudar a los bancos a desarrollar otras oportunidades, gracias a una mejor interconexión con los clientes, una de estas oportunidades es la posibilidad de realización de venta cruzada, o sea, la oferta de productos diferentes a clientes que ya son consumidores de otros productos ya que con la web es más fácil recoger datos sobre los clientes con el objetivo de definir más claramente su perfil, además de identificar sus hábitos de consumo.

En el Ecuador según la (Superintendencia de Bancos, 2016) en la actualidad existen 23 bancos calificados de acuerdo al riesgo y 5 bancos públicos. Entre los bancos más importantes del país según (EKOS, 2017) están los siguientes: Banco Internacional, Banco Bolivariano, Produbanco, Banco del Pacifico, Banco de Guayaquil, Banco del Pichincha y Banco del Austro, todos estos bancos cuentan con un sistema de banca digital o e-banking, ofreciendo la posibilidad a sus clientes de realizar varios servicios de manera virtual, mejorando la experiencia en la atención al cliente, reduciendo los costos y dando importantes pasos para la utilización general de la infraestructura digital.

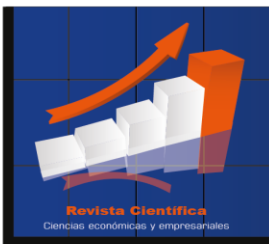
Revisión bibliográfica

Banca electrónica

Según (Bartolomé, 2018) “la banca electrónica es la realización de ciertas operaciones y transacciones telemáticas sin la necesidad de recurrir de manera física a la agencia bancaria”. Para (Escoto, 2007) el concepto engloba todas las operaciones que se realicen a través de medios electrónicos mediante dispositivos especiales que son utilizados por los clientes.

Tabla 1. Ventajas y desventajas de la banca electrónica

Ventajas	Desventajas
No hay límites de horarios	Requiere del desarrollo de una infraestructura avanzada.
Permite ahorrar costes	Fallos de seguridad



No hay límite de espacio	Continuos envíos de mensajes maliciosos
Cobertura mundial	Clientes no capacitados en el manejo de la banca virtual

Fuente: Investigación bibliográfica

La banca electrónica en los últimos años se ha desarrollado debido a dos principales fuerzas según (Larrán & Muriel de los Reyes, 2007) la creciente demanda de estos canales, motivada por la escasez de tiempo, la dificultad de los desplazamientos, la necesidad de una disponibilidad permanente de atención y la comodidad de los clientes y por otra parte el impulso de los bancos para la utilización de los canales electrónicos para ampliar y mejorar la calidad de la atención, transmitir una imagen de modernidad y desarrollo tecnológica que permite la disminución de los costes transaccionales. Es necesario la intervención del marketing dentro del sector financiero, ya que, si se conoce las necesidades de los clientes, será más fácil que los bancos puedan satisfacer esas necesidades a través de mejores servicios, desde esta perspectiva el marketing permite direccionar las acciones que deben tomar las empresas (Mancheno, 2016).

Canales virtuales

Los canales virtuales según (Castillo & Gabaldón, 2010) permiten un entorno rápido y eficiente para la realización de operaciones o transacciones de carácter bancario, así como la generación de información de los servicios.

Para (Rivera & Garcillán, 2014) la tendencia a la utilización ha aumentado en los últimos años, ya que permite la reducción de los costos frente a las sucursales o agencias físicas, los canales virtuales más utilizados son las aplicaciones para teléfonos inteligentes.

Onboarding automático en remoto

Según (Gómez, 2017) el Onboarding es el proceso de identificación no presencial que permite a los usuarios crear una cuenta bancaria totalmente digital, evita los desplazamientos y tener que cumplimentar tediosos formularios en papeles, el proceso es simple y se realiza través de un ordenador o de cualquier dispositivo móvil. Según (Pega Better Business Software, 2014) el

Onboarding permite a los bancos ofrecer experiencias de incorporación a nuevos clientes al mismo tiempo ofrecer los servicios de manera eficiente.

Gráfico 1. Proceso de onboarding



Fuente: Icarvision.com

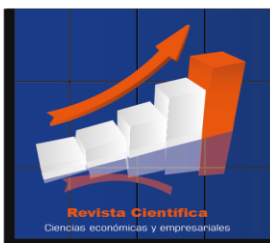
Ciberseguridad

Según (Parada, Flórez, & Gómez, 2017) la seguridad informática es reconocida como el proceso que vela por la protección de los datos confidenciales y la información mediante el establecimiento de controles de configuración en el uso de dispositivos que conforman la infraestructura de TI.

Es definida según (Giant, 2016) como un proceso que busca proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información bancaria contra amenazas cibernéticas como virus, espías, malware, entre otros con el fin de garantizar la seguridad y la confianza de los clientes en el e-banking, de esta manera se disminuye las posibles amenazas y se maximiza el retorno de la inversión en las entidades bancarias.

Metodología

Se utilizó una metodología compuesta por las siguientes fases: 1. revisión literaria, según (Silamani, 2015) “con la revisión bibliográfica se puede acercar y aproximar al conocimiento de un tema, esta fase es la primera etapa del proceso de investigación porque ayuda a identificar conceptos de diferentes fuentes de investigaciones y artículos que da ideas sobre cuál es el estado actual de la cuestión a investigar”. Para ello se utilizó fuentes secundarias, en libros sobre e-



banking, tecnología cibernética y artículos científicos sobre los temas: banca digital, atención al cliente y ciberseguridad.

Como segunda fase se estableció una investigación descriptiva, según (Narváez & Calzadilla, 2015) este tipo de investigación requiere delinear las características específicas descubiertas previamente, la descripción se puede realizar usando métodos cualitativos y en un estado superior de descripción usar métodos cuantitativos. Es importante que se describan las características, propiedades, componentes para relatar con la mayor precisión posible.

En la cuarta fase se estableció la recopilación y análisis de datos proporcionados por los bancos, estos obtenidos de informes bancarios o de los sitios web a los cuales se tuvo acceso, para ello se tomó como muestra n: los 4 principales bancos del Ecuador, de los cuales se pudo obtener información como tipo de servicios bancarios ofrecidos en las aplicaciones y páginas web, número de usuarios, nivel de infraestructura cibernética, niveles de satisfacción de los clientes, cantidad de amenazas cibernéticas sufridas y servicios innovadores que ofrecerán en el futuro.

Por último, se describió las 4 conclusiones y recomendaciones en donde se resumió y analizó de manera crítica la información recopilada, originando un punto de vista crítico de manera cualitativa y cuantitativa de la realidad del e-banking en el Ecuador y una idea de cuál será el futuro de la banca electrónica en los próximos años.

Análisis de resultados

Según (Superintendencia de Bancos, 2016) en el Ecuador existen 23 bancos privados y 5 bancos públicos, entre los privados están los siguientes: Banco Amazonas S.A, Banco Bolivariano C.A, Citibank N.A, Banco Capital S.A, Banco Comercial De Manabí S.A, Banco Coopnacional S.A, Banco D-Miro S.A, Banco De Guayaquil S.A, Banco De Loja S.A, Banco De Machala S.A, Banco De La Producción S.A, Produbanco, Banco Del Austro S.A, Banco Del Litoral S.A, Banco Del Pacifico S.A, Banco Delbank S.A, Banco Desarrollo De Los Pueblos S.A., Banco General Rumiñahui S.A, Banco Internacional S.A, Banco Para Asistencia Comunitaria Finca S.A, Banco Pichincha C.A, Banco Procredit S.A, Banco Solidario S.A, Banco Vision Fund Ecuador.

Entre los bancos públicos están: Banco De Desarrollo Del Ecuador, BANECUADOR, Corporación Financiera Nacional, Fondo Nacional De Garantías, Biess Banco Del IESS. De ellos los 5 bancos más importantes del Ecuador según (EKOS, 2018)

Tabla 2. Los 4 mayores Bancos del Ecuador según sus ingresos

Rk.	ACTIVIDADES FINANCIERAS	Ingresos (USD millones)		
		2017	2016	Variación Anual
1	BANCO PICHINCHA	1.148,96	1058,50	8,5%
2	BANCO PACIFICO	559,66	515,09	8,7%
3	BANCO GUAYAQUIL*	420,01	419,58	0,1%
4	BANCO PRODUBANCO	353,72	333,34	6,1%

Elaborado por: (EKOS, 2018)

Mediante la revisión en las plataformas en Androide, Apple Store y las páginas web de cada de uno de los 4 mayores bancos del Ecuador se puede observar lo siguiente:

Tabla 3. Aplicaciones de los bancos

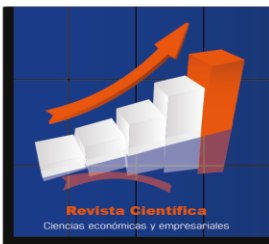
Banco	Nombre de la Aplicación	Disponible en Android	Disponibilidad en Apple Store
Banco del Pichincha	Pichincha Banca Móvil	Si	Si
Banco del Pacifico	Movilmático	Si	Si
Banco de Guayaquil	MultiCashBG	Si	Si
PRODUBANCO Grupo PROAMERICA	Be Produbanco	Si	Si

Fuente: Investigación de campo

Pichincha Banca Móvil

Tabla 4. Aplicación Pichincha Banca Móvil

Beneficios	Tipos de Transacciones:
-Acceder de manera fácil y segura con un PIN personalizado o reconocimiento facial. -Realizar transacciones con total tranquilidad.	-Consulta de saldos y movimientos. -Transferencias directas -Pago de servicios y tarjetas de crédito.



<ul style="list-style-type: none"> -La aplicación incluye seguridad con tecnología que garantiza acceso seguro. -Administra fácilmente los pagos habituales. -Recibir correos electrónicos de notificación por cada transacción. -Ubicar fácilmente puntos de atención como: Mi Vecino, cajeros automáticos y agencias a nivel nacional. 	<ul style="list-style-type: none"> -Referencias bancarias. -Recargas a celulares y televisión de pago. -Bloqueo tarjeta de débito. -Documentos electrónicos.
--	--

Fuente: Investigación de campo

Movilmático de Banco del Pacifico

Tabla 5. Aplicación Movilmatico

Beneficios	Tipos de Transacciones:
<ul style="list-style-type: none"> -Realizar operaciones financieras desde cualquier lugar las 24 horas del día, sin acudir a una agencia, ni hacer filas. -Acceder de una forma rápida y segura utilizando reconocimiento facial. -Cómodo y seguro para realizar todo tipo de transacciones empleando claves dinámicas (OTP). -Realizar transacciones de una forma más rápida registrando cuentas, tarjetas y servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> -Consultar los saldos de cuentas y tarjetas. -Transferencias a cualquier banco -Realizar el pago de servicios básicos. -Cargar un valor para que sea cobrado por un beneficiario desde cualquier cajero de Banco del Pacifico -Verificar en línea los saldos de las cuentas, tarjeta de crédito, préstamos e Inversiones. -Consultar millas acumuladas. -Consulta la ubicación agencias, cajeros y corresponsales no bancarios.

Fuente: Investigación de campo

MultiCashBG de Banco de Guayaquil

Tabla 6. MulticashBG

Beneficios	Tipos de Transacciones:
-Permiten realizar transacciones en línea desde cualquier lugar, los 365 días del año, de forma ágil y segura.	-Transferencias -Pago de tarjetas de crédito -Pago de planillas de luz y depósito de cheques. -Enviar dinero a clientes y no clientes del Banco para que pueda ser retirado cualquier red de cajeros automáticos. -Autenticación Biométrica -Bloqueo temporal de Tarjeta de débito -Observar en una sola vista el resumen de tus productos con el banco.

Fuente: Investigación de campo

Be Produbanco

Tabla 7. Be Produbanco

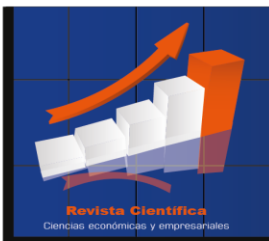
Beneficios	Tipos de Transacciones:
-Administra inteligentemente el dinero, de forma rápida, ágil y segura. -Cero costos de mantenimiento	-Depositar dinero -Transferencia a la cuenta digital be -Depósito en Agencias y cajeros multifunción Produbanco -Depósito en Agencias Servipagos -Retiro de dinero

Fuente: Investigación de campo

En cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios se obtuvo la siguiente información:

Tabla 8. Valoración de las aplicaciones

Aplicación	Número de usuarios de la app a septiembre de 2018	Calificación dada por los usuarios	Principales queja
Pichincha Banca Móvil	Más de 500.000	3.2 /5	Error por problemas de actualización



Movilmatico del Banco del Pacifico.	Más de 100.000	3.8/5	Error en el registro de usuario Demasiados pasos para realizar transferencias.
MulticashBG	Más de 100.000	3.7/5	Códigos de error en la identificación y registro de usuario.
Be PRODUBANCO	Más de 100.000	4.0/5	-Quejas en el servicio al cliente

Fuente: Investigación de campo

Conclusiones

Mediante la revisión literaria se determinó que la principal barrera para que los usuarios en Latinoamérica no utilicen la banca digital es la ciberseguridad y el fraude ya que la mayoría de los bancos han sufrido algún tipo de ataque cibernético, independientemente si haya tenido éxito o no.

En el Ecuador los 4 bancos principales cuentan con aplicaciones para que los usuarios puedan utilizar la banca digital, sin embargo, existen bajos niveles de utilización de estos servicios, la aplicación con mayor número de descargas es Banca Móvil de Banco del Pichincha con más de 500.000 usuarios registrados, sin embargo, la aplicación de mayor valoración entre los clientes es de PRODUBANCO, expresan un ranking de 4.0/5.

En Ecuador las aplicaciones permiten reducir tiempos, acortar distancias, eliminar barreras físicas y generar comodidad, pero los usuarios no utilizan con mayores frecuencias debido al desconocimiento y temor por el ingreso de información de sus datos personales ya que temen ser estafados o robados.

Recomendaciones

Los bancos en el Ecuador deberán realizar esfuerzos para mejorar sus aplicaciones para disminuir el número de quejas y mejorar su valoración entre los usuarios, además de promocionar e instruir a los usuarios para que se familiaricen con las aplicaciones que generan varios beneficios.

Es importante que las entidades bancarias inviertan en ciberseguridad ya que es importante brindar una imagen de seguridad y confiabilidad a los clientes ofreciendo soluciones para las quejas ya sean de actualización o de ingreso de información, contar con un sistema de seguridad avanzado como lo realizan en los países desarrollados, de esta forma más clientes utilizaran estos medios digitales.

La banca virtual ha demostrado ser la próxima generación y evolución de la banca tradicional, ya que permite a los clientes utilizar el servicio las 24 horas del día todo el año en cualquier parte del mundo en donde se tenga una conexión a internet, además de reducir costos para las agencias bancarias y tiempo para los clientes, es necesario contar con una línea de comunicación directa y gratuita que está habilitada y no saturada al momento que un cliente tenga una duda o problema.

Referencias

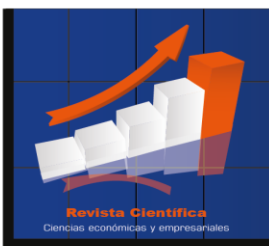
1. Bartolomé, S. (2018). Manual: Gestión auxiliar de documentación económico-administrativa y comercial. Madrid: Editorial CEP.
2. Castillo, C. (2017). Sistema de administración de operaciones para el sector frutícola del cantón Cevallos provincia de Tungurahua. Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas.
3. Castillo, D., & Gabaldón, P. (2010). Hacia la banca multicanal: La transformación del sector financiero en la la economía. Madrid: Editorial ESIC.
4. Diniz, E. (2000). Evolução do uso da Web pelos bancos. Revista de Administração Contemporânea, 29-50.
5. EKOS. (2017). Core Business, Ranking Financiero. EKOS, 42-92.
6. EKOS. (Septiembre de 2018). RANKING EMPRESARIAL TOP 1000. Obtenido de http://www.ekosnegocios.com/negocios/REV_paginaEdicion.aspx?edicion=296&idr=1
7. Escoto, R. (2007). Banca comercial. San José: Editorial EUNED.
8. Giant, N. (2016). Ciberseguridad para la i-generación: Usos y riesgos de las redes sociales y sus aplicaciones. Madrid: NARCEA S.A ediciones.
9. Gómez, G. (14 de Agosto de 2017). Onboarding digital en banca: la identificación no presencial de clientes mediante videollamadas. Obtenido de <https://www.ieb.es/onboarding-digital-banca-identificacion-clientes-videollamadas/>



10. Kalakota, R., & Whinston, B. (1997). *Electronic commerce: a manager's guide*. Editorial Addison.
11. Larrán, M., & Muriel de los Reyes, M. (2007). LA BANCA POR INTERNET COMO INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN EL SECTOR BANCARIO. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 145-153.
12. Mancheno, M. J. (2016). Ética y Marketing. Una discusión necesaria. *Revista Publicando*, 509-519.
13. Narváez, V., & Calzadilla, A. (2015). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad. *Rev. Cienc. Salud*, 115-121.
14. Nielsen. (27 de Septiembre de 2016). 7 de cada 10 Latinoamericanos disfrutan de la libertad de estar conectados. Obtenido de Nielsen: <https://www.nielsen.com/ec/es/insights/news/2016/7-de-cada-10-latinoamericanos-disfrutan-de-la-libertad-de-estar-conectados-desde-cualquier-lugar-y-en-cualquier-momento.html>
15. Organización de Estados Americanos. (2018). *Estado de la Ciberseguridad en el Sector Bancario en América Latina y el Caribe*. Washington D.C: OEA.
16. Parada, D., Flórez, D., & Gómez, U. (2017). Análisis de los Componentes de la Seguridad desde una Perspectiva Sistémica de la Dinámica de Sistemas. *Información Tecnológica*, 27-38.
17. Pega Better Business Software. (2014). *PEGA® ONBOARDING PARA BANCA COMERCIAL*. Madrid.
18. Rivera, J., & Garcillán, M. d. (2014). *Marketing sectorial: Principios y aplicaciones*. Madrid: Editorial ESIC.
19. Seybold, P., & Marshak, R. (1998). *Customers: how to create a profitable business strategy for the Internet and beyond*. New York.
20. Silamani, G. (2015). Utilidad y tipos de revisión de literatura. *Ene*.
21. Superintendencia de Bancos. (20 de Febrero de 2016). *Calificación de Riesgo Instituciones Financieras 2016*. Obtenido de <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/calificacion-de-riesgo-instituciones-financieras/>

References

1. Bartolomé, S. (2018). Manual: Auxiliary management of economic-administrative and commercial documentation. Madrid: Editorial CEP.
2. Castillo, C. (2017). Operations management system for the fruit sector of Cevallos canton, Tungurahua province. Technical University of Ambato. Faculty of Administrative Sciences.
3. Castillo, D., & Gabaldón, P. (2010). Towards multichannel banking: The transformation of the financial sector in the economy. Madrid: ESIC editorial.
4. Diniz, E. (2000). Evolution of the use of Web hair banks. *Administração Contemporânea Magazine*, 29-50.
5. EKOS (2017). Core Business, Financial Ranking. EKOS, 42-92.
6. EKOS (September 2018). TOP 1000 BUSINESS RANKING. Retrieved from http://www.ekosnegocios.com/negocios/REV_paginaEdicion.aspx?edicion=296&idr=1
7. Escoto, R. (2007). Commercial Bank. San José: Editorial EUNED.
8. Giant, N. (2016). Cybersecurity for i-generation: Uses and risks of social networks and their applications. Madrid: NARCEA S.A editions.
9. Gómez, G. (August 14, 2017). Digital onboarding in banking: the non-face-to-face identification of customers through video calls. Obtained from <https://www.ieb.es/onboarding-digital-banca-identificacion-clientes-videollamadas/>
10. Kalakota, R., & Whinston, B. (1997). Electronic commerce: a manager's guide. Addison editorial.
11. Larrán, M., & Muriel de los Reyes, M. (2007). THE INTERNET BANKING AS A TECHNOLOGICAL INNOVATION IN THE BANKING SECTOR. *European Research on Business Management and Economics* ,, 145-153.
12. Mancheno, M. J. (2016). Ethics and Marketing. A necessary discussion. *Publishing Magazine*, 509-519.



13. Narváez, V., & Calzadilla, A. (2015). Scientific articles, types of research and productivity. *Rev. Cienc. Health*, 115-121.
14. Nielsen (September 27, 2016). 7 out of 10 Latin Americans enjoy the freedom to be connected. Obtained from Nielsen: <https://www.nielsen.com/ec/es/insights/news/2016/7-de-cada-10-latinoamericanos-disfrutan-de-la-libertad-de-estar-conectados-desde-any-place-and-any-time.html>
15. Organization of American States. (2018). *State of Cybersecurity in the Banking Sector in Latin America and the Caribbean*. Washington D.C: OAS.
16. Parada, D., Flórez, D., & Gómez, U. (2017). Analysis of Security Components from a Systemic Perspective of System Dynamics. *Information Technology*, 27-38.
17. Paste Better Business Software. (2014). *PEGA® ONBOARDING FOR COMMERCIAL BANKING*. Madrid.
18. Rivera, J., & Garcillán, M. d. (2014). *Sector marketing: Principles and applications*. Madrid: ESIC editorial.
19. Seybold, P., & Marshak, R. (1998). *Customers: how to create a profitable business strategy for the Internet and beyond*. New York
20. Silamani, G. (2015). Usefulness and types of literature review. *Jan*.
21. Superintendency of Banks. (February 20, 2016). 2016 Financial Institutions Risk Rating. Obtained from <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/calificacion-de-riesgo-instituciones-financieras/>

©2019 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).