



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Licenciada en
Contabilidad y Auditoría.**

Tema:

**“Los servicios digitales y la seguridad de la información en las cooperativas del
segmento 1 del cantón Ambato”**

Autora: Freire Clavijos, Verónica Stefania

Tutora: Dra. Molina Jiménez, Ana Graciela

Ambato – Ecuador

2023

i

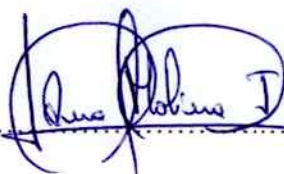
APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dra. Ana Graciela Molina Jiménez con cédula de ciudadanía No. 0601901085, en mi calidad de Tutora del proyecto de investigación sobre el tema: **“LOS SERVICIOS DIGITALES Y LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LAS COOPERATIVAS DEL SEGMENTO 1 DEL CANTÓN AMBATO”**, desarrollado por Verónica Stefania Freire Clavijos, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Marzo 2023

TUTORA

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Ana Graciela Molina Jiménez', is written over a horizontal dotted line.

Dra. Ana Graciela Molina Jiménez

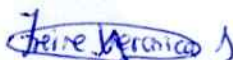
C.C. 0601901085

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Verónica Stefania Freire Clavijos con cédula de ciudadanía No. 1804754255, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto de investigación, bajo el tema: **“LOS SERVICIOS DIGITALES Y LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LAS COOPERATIVAS DEL SEGMENTO 1 DEL CANTÓN AMBATO”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto de Investigación.

Ambato, Marzo 2023

AUTORA



.....
Verónica Stefania Freire Clavijos

C.C. 1804754255

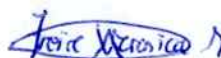
CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto de investigación, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este proyecto de investigación, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Marzo 2023

AUTORA



.....
Verónica Stefania Freire Clavijos

C.C. 1804754255

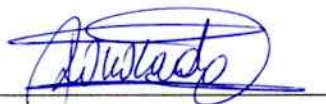
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el proyecto de investigación, sobre el tema: **“LOS SERVICIOS DIGITALES Y LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LAS COOPERATIVAS DEL SEGMENTO 1 DEL CANTÓN AMBATO”**, elaborado por Verónica Stefania Freire Clavijos, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Marzo 2023

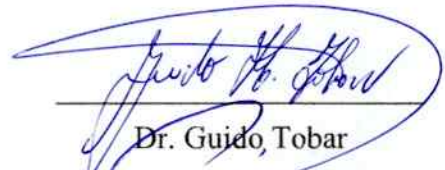


Dra. Mg. Tatiana Valle
PRESIDENTE



Dra. Rocío Cando

MIEMBRO CALIFICADOR



Dr. Guido Tobar

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

Principalmente a Dios porque sin el nada de esto sería posible, especialmente por guiar mi camino y regalarme de sus dones para llegar a este momento.

A mis padres Marisel y Saúl quienes sin duda han sido un apoyo y motivación en todo momento, gracias por toda su entrega y sacrificio.

A mis hermanos por su apoyo incondicional y quienes han sido un pilar fundamental para luchar por cada uno de mis sueños.

A mi Dani que siempre me ha motivado con sus abrazos cuando más lo necesitaba y él ni se lo imaginaba.

A mi familia, a los 3DC, Chris, amigos y a cada persona que aportó de una u otra manera, ya sea con sus palabras de motivación o con pequeños gestos de ayuda.

Verónica Stefania Freire Clavijos

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica de Ambato por abrirme sus puertas y formarme como una profesional.

A mi tutora de Tesis Dra. Ana Molina por todo su apoyo y aporte a la realización de mi proyecto de investigación.

A todos los docentes que han sido parte de mi formación académica, por toda su dedicación al momento de impartir sus conocimientos que sin duda han sido los mejores.

Verónica Stefania Freire Clavijos

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: “LOS SERVICIOS DIGITALES Y LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LAS COOPERATIVAS DEL SEGMENTO 1 DEL CANTÓN AMBATO”

AUTORA: Verónica Stefania Freire Clavijos

TUTORA: Dra. Ana Graciela Molina Jiménez

FECHA: Marzo 2023

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad realizar un análisis de los Servicios Digitales y la Seguridad de la Información en las Cooperativas del segmento 1 del cantón Ambato. Para ello se realizó un análisis en los portales webs, encuestas a los administradores y a los socios de estas cooperativas, considerando los productos y servicios financieros digitales que ofrecen las instituciones. Con la información obtenida se identificó los servicios que ofrecen, uso de los canales digitales, seguridad de la información y estrategias. Entre los principales resultados se puede resaltar que con la implementación de la digitalización se crea un mayor acceso a los productos y servicios financieros, considerando así que existe una aceptación por parte de los usuarios de las entidades financieras y, por otra parte, se muestra que las cooperativas han implementado herramientas y estrategias para lograr brindar seguridad en la información, una de las acciones más importantes es la alfabetización digital, los seminarios, cursos, capacitaciones o difusión a través de internet que emita información acerca de los beneficios del uso de los canales digitales a los que los socios o clientes pueden acceder permite que adquieran una cultura digital.

PALABRAS DESCRIPTORAS: SERVICIOS DIGITALES, SEGURIDAD DE INFORMACIÓN, COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO, DIGITALIZACIÓN

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDITING
ACCOUNTING AND AUDITING CAREER

TOPIC: "DIGITAL SERVICES AND INFORMATION SECURITY IN THE COOPERATIVES OF SEGMENT 1 OF THE CANTON AMBATO"

AUTHOR: Verónica Stefania Freire Clavijos

TUTOR: Dra. Ana Graciela Molina Jiménez

DATE: March 2023

ABSTRACT

The purpose of this research work was to carry out an analysis of Digital Services and Information Security in Cooperatives of segment 1 of the Ambato canton. For this, an analysis was carried out on the web portals, surveys of the administrators and members of these cooperatives, considering the digital financial products and services offered by the institutions. With the information obtained, the services they offer, use of digital channels, information security and strategies were identified. Among the main results, it can be highlighted that with the implementation of digitization, greater access to financial products and services is created, considering that there is acceptance by users of financial institutions and, on the other hand, it is shown that The cooperatives have implemented tools and strategies to achieve information security, one of the most important actions is digital literacy, seminars, courses, training or dissemination through the Internet that issues information about the benefits of using the channels. that partners or customers can access allows them to acquire a digital culture.

KEYWORDS: DIGITAL SERVICES, INFORMATION SECURITY, SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVES, DIGITALIZATION

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA	i
APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	iii
CESIÓN DE DERECHOS	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN EJECUTIVO	viii
ABSTRACT	ix
ÍNDICE GENERAL	x
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xv
CAPÍTULO I	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1. Descripción del problema.....	1

1.2. Justificación.....	1
1.2.1. Justificación teórica, metodológica (viabilidad) y practica.....	1
1.2.2. Formulación del problema de investigación.....	2
1.3. Objetivos.....	2
1.3.1. Objetivo general	2
1.3.2. Objetivos específicos.....	2
CAPÍTULO II.....	4
MARCO TEÓRICO.....	4
2.1. Revisión de la literatura.....	4
2.1.1. Antecedentes investigativos	4
2.1.1.1. Situación de los servicios financieros digitales y seguridad de la información en el sistema financiero popular y solidario	4
2.1.1.2. Servicios financieros digitales, fintech y uso de la banca virtual en américa latina y el caribe.....	6
2.1.1.3. Los riesgos y vulnerabilidades de la tecnología de la información en los servicios financieros	7
2.1.2. Fundamentos teóricos	9
2.1.2.1. La teoría de la innovación y los cambios tecnológicos	9
2.1.2.2. Servicios digitales de las cooperativas de ahorro y crédito.....	10
2.1.2.3. Principales beneficios que ofrecen las cooperativas de ahorro y crédito	10
2.1.2.4. Principales productos que ofrecen las cooperativas de ahorro y crédito.....	10
2.1.2.5. Sistema de gestión de seguridad de la información.....	11

2.1.2.6. Gobierno de la seguridad de la información.....	12
2.1.2.7. Evaluación de riesgos, amenazas y vulnerabilidades	13
2.2 Preguntas o hipótesis de investigación	13
CAPÍTULO III	14
METODOLOGÍA.....	14
3.1. Recolección de la información	14
3.1.1. Población, muestra y unidad de análisis.....	14
3.1.1.1. Población	14
3.1.1.2.- Muestra.....	15
3.2 Tratamiento de la información.....	24
3.3. Operacionalización de las variables	26
3.3.1. Operacionalización de la variable independiente: los servicios digitales de las cooperativas de ahorro y crédito.....	26
3.3.2. Operacionalización de la variable dependiente: seguridad de la información en las cooperativas de ahorro y crédito	27
CAPÍTULO IV.....	28
RESULTADOS.....	28
4.1 Resultados y discusión.....	28
4.1.1 Servicios digitales.....	28
4.1.2 Servicios digitales y seguridad de la información de las cooperativas	30
4.1.3 Servicios digitales y seguridad de la información para los socios	34

4.1.4 Verificación de la hipótesis o fundamentación de las preguntas de investigación	39
4.1.5 Estrategias para el monitoreo de vulnerabilidades	39
4.2 Limitaciones del estudio.....	40
CAPÍTULO V	41
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	41
5.1 Conclusiones.....	41
5.2 Recomendaciones	43
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44
ANEXOS	50

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1. Segmentación de entidades del SFPS.....	14
Tabla 2. Cooperativas encuestadas	15
Tabla 3. Check list : servicios digitales	16
Tabla 4. Preguntas del cuestionario y escalas.....	17
Tabla 5. Preguntas del cuestionario y escalas.....	22
Tabla 6. Ficha de operacionalización de variable independiente	26
Tabla 7. Ficha de operacionalización de variable dependiente	27
Tabla 8 . Check list	28
Tabla 9. ¿Hace cuánto tiempo atrás su cooperativa ofrece servicios digitales a sus socios y clientes?*¿qué porcentaje de sus socios y/o clientes utilizan canales digitales (internet, móvil)?	34
Tabla 10. ¿ Usted utiliza servicios por canales digitales?*¿se han presentado problemas con los servicios digitales utilizados en la cooperativa de ahorro y crédito de la cual es socio?	38
Tabla 11. Determinar la prevención, vigilancia y políticas de seguridad.....	38
Tabla 12. Prueba de chi-cuadrado	39

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Gráfico 1. Implementación de la gestión de seguridad de la información	12
Gráfico 2. ¿Hace cuánto tiempo atrás su cooperativa ofrece servicios digitales a sus socios y clientes?	30
Gráfico 3. ¿Qué porcentaje de sus socios y/o clientes utilizan canales digitales (internet, móvil)?	31
Gráfico 4. ¿En qué rango de edad de socios y/o clientes son los que utilizan los canales digitales?.....	31
Gráfico 5. ¿Cuál es el porcentaje del presupuesto anual, asignado a tecnología e innovación?.....	32
Gráfico 6. Actualmente, ¿Cuenta su organización con un área especializada para impulsar la transformación digital?	32
Gráfico 7. ¿Presentan problemas para gestionar la seguridad de la información y ciberseguridad?.....	33
Gráfico 8. ¿Posee herramientas de seguridad de la información y ciberseguridad? .	33
Gráfico 9. ¿Usted utiliza servicios por canales digitales?	35
Gráfico 10. ¿Cree usted que los servicios digitales son seguros?	35
Gráfico 11. ¿Se han presentado problemas con los servicios digitales utilizados en la cooperativa de ahorro y crédito de la cual es socio?	36
Gráfico 12. ¿Ha realizado una queja o reclamo por algún problema con los servicios digitales prestados por la cooperativa?.....	36

Gráfico 13. ¿Cuál es el canal digital que utiliza con mayor frecuencia?..... 37

Gráfico 14. ¿Cuál es el grado de satisfacción de los servicios ofrecidos por canales digitales?..... 37

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción del problema

La motivación para el desarrollo del presente estudio se centra en la necesidad de realizar un diagnóstico de los servicios digitales y la seguridad de la información en las instituciones financieras del sector de Economía Popular y Solidario segmento 1 del Cantón Ambato. Esto permite identificar los riesgos a los que pueden estar expuestas las instituciones y por ende a los asociados (Cruz et al., 2017).

La investigación es importante ya que tiene un impacto relevante y positivo, porque permite contar con antecedentes que pueden ayudar a mejorar y crear seguridades en los sistemas de información tecnológica. De igual manera identificar cómo influyen los servicios digitales y la seguridad de la información en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 del cantón Ambato. Además, verificar la gestión administrativa con la finalidad de salvaguardar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, proyectado a brindar seguridad a los socios y clientes de las diferentes entidades financieras del sistema cooperativo.

1.2. Justificación

1.2.1. Justificación teórica, metodológica (viabilidad) y practica

Las cooperativas de ahorro y crédito son entidades socioeconómicas con capacidad de atender las necesidades económicas de sus socios (Garcia et al., 2021). La inclusión financiera digital se constituye en una alternativa. El uso de canales digitales coadyuva a una mayor inclusión financiera, mediante el acceso a productos financieros como transacciones, pagos, ahorros y crédito promoviendo la igualdad de oportunidades (Rivera & Guerra, 2019). Las instituciones financieras reguladas por la SEPS se han visto en la necesidad de implementar y mejorar sus sistemas informáticos, desarrollando productos y servicios financieros formales a través de canales digitales (Espinoza & Vázquez, 2020). El presente estudio es importante ya que se realiza un diagnóstico de los servicios digitales y la seguridad de la información que las instituciones financieras poseen (Cruz et al., 2017).

El presente estudio se realizó en base a diferentes modalidades de investigación como de campo, exploratoria y documental-bibliográfica. La modalidad de campo porque se encuestó a los administradores de las cooperativas, lugar donde se desarrolló los acontecimientos y además se realizó un análisis de las quejas por seguridad de la información, de la misma manera se visitó cada uno de los portales webs de las cooperativas del segmento 1 para identificar los servicios digitales que ofertan y se accedió a bases de datos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, libros, publicaciones de las cooperativas e información en documentos y páginas webs.

Esta investigación permitió comprender como en el sector cooperativo del segmento 1 en el cantón Ambato, optó por estar a la vanguardia de los avances tecnológicos considerando la implementación de servicios digitales y a la vez brindar seguridad a la información. Esta investigación es importante a nivel académico ya que el presente estudio contribuyó al perfil profesional, brindando calidad y confianza a quienes se encuentran vinculados con este sector.

1.2.2. Formulación del problema de investigación

¿Cómo influye los servicios digitales en la seguridad de la información de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 del cantón Ambato?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Analizar los servicios digitales y la seguridad de la información en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 del cantón Ambato.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar los servicios digitales que brindan las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del cantón Ambato sobre los productos financieros que ofertan en beneficio de los socios o clientes.
- Examinar la prevención, vigilancia y políticas de seguridad de la información en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del cantón Ambato para beneficio del sector.

- Proponer estrategias para el monitoreo de vulnerabilidades e incidentes antifraude en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del cantón Ambato para la mitigación de riesgos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Revisión de la literatura

2.1.1. Antecedentes investigativos

2.1.1.1. Situación de los servicios financieros digitales y seguridad de la información en el sistema financiero popular y solidario

La aceptación temprana o pausada de las tendencias en innovación financiera, puede ser la diferencia entre ser un líder en el sector o caso contrario continuar en su zona de confort, se considera que mientras más pronto empieza una organización a transformarse digitalmente más pronto verá los resultados al modificar sus procesos (Flores, 2020). Por lo contrario, las cooperativas poseen una ligera brecha en la transformación digital, frente a sus competidores directos los bancos (Zurdo et al., 2018). Las organizaciones deben adaptarse a los cambios de manera ágil y oportuna para generar competitividad en el mercado.

Las cooperativas que han digitalizado sus servicios son aquellas entidades que desarrollan su actividad económica también en forma legal, todos sus procesos se realizan en línea, sin perder de vista los valores y principios de la economía popular y solidaria (Idiakez, 2019). Por otro lado, el modelo de negocio de las cooperativas se basa en la ética, valores y principios que sitúan las necesidades y aspiraciones de sus miembros por encima del simple objetivo de maximizar los beneficios (Barba & Morales, 2019). Un líder más allá de pensar en generar utilidades, en el sector cooperativista debe pensar más en la aceptación y confianza de sus socios.

Los socios y clientes activos esperan de las cooperativas, contenidos publicitarios atractivos y creativos, que permiten la captación de usuarios de los diferentes servicios que principalmente se centran en productos crediticios a módicas tasas de interés. Los medios de mayor preferencia son las redes sociales como Facebook e Instagram y otras herramientas de difusión (Ballesteros et al., 2021). Sin embargo, se recalca que el manejo de redes sociales no es el mismo en los diferentes segmentos, así como el presupuesto,

equipo de trabajo en el área de marketing, monitoreo y seguimiento (Chiliquina et al., 2020). Como consecuencia, se debe considerar que las cooperativas de segmentos inferiores no poseen el mismo nivel de acceso e interacción en redes sociales.

Es importante analizar cómo la transformación digital y el tratamiento automatizado de operaciones financieras, ya no requieren la presencia física de usuarios (Fernández et al., 2019). Por el contrario, el marketing digital permite acercarse a los socios, atraerlos y fidelizarlos. De esta forma se pueden identificar las necesidades de los socios y establecer estrategias para crear una ventaja competitiva (Agualongo & Poaquizza, 2020). En un mercado saturado las instituciones deben implementar estrategias competitivas para fortalecer su digitalización.

La transformación digital ha impactado favorablemente en el desarrollo de productos y procesos, esto se refleja en el crecimiento de canales digitales que poseen las instituciones financieras y el mayor uso por parte de los afiliados y clientes (Alvarado, 2020). En efecto se ha comprobado que actualmente las cooperativas son conscientes de la importancia de estar presentes en la Web (Fransi et al., 2017). Incluso ciertas cooperativas de ahorro y crédito han iniciado su proceso de transformación digital adoptando el uso de cajeros automáticos, transacciones en líneas, de atención al cliente virtualmente, páginas web y uso de apps móviles (A. Romero, 2021). Este crecimiento digital viene atado a la disponibilidad de productos y la inmediatez para ser atendidos.

Las cooperativas se sitúan en un nivel medio-bajo en cuanto a la gestión en la comunicación digital, esto se genera por falta de inversión y planificación, por ello estas deben potenciar mucho más su comunicación digital e impulsar la misma a través de la educación financiera en sus socios (Dueñas & Carmona, 2021). Por consiguiente, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria ha definido normas específicas para que las cooperativas de ahorro y crédito impulsen programas de educación financiera (Coronel, 2019). Los socios necesitan ser formados y educados en la educación financiera y digitalización de productos y servicios de modo que conozcan de todos los beneficios que brinda el acceso virtual.

2.1.1.2. Servicios financieros digitales, fintech y uso de la banca virtual en américa latina y el caribe

Los servicios financieros proporcionados a través de medios digitales están generando una verdadera revolución disruptiva. Se conoce como “Fintech”, la tecnología al servicio del sistema financiero (FELABAN, 2018). Al contrario, existe un incremento sustancial en el número de cuentas de internet fijo y móvil por cada cien habitantes en los últimos 10 años. Sin embargo, no es suficiente para que el mercado ecuatoriano adopte la digitalización en forma disruptiva (Delgado & Loor, 2021). Ecuador se ve limitado a utilizar tecnologías disruptivas repercutiendo en innovaciones que permitan sustituir procesos, productos o tecnologías.

Las nuevas tecnologías y concretamente la banca móvil son el motor de la inclusión financiera. Conviene mencionar la brecha que existe entre los usuarios de teléfonos móviles y el acceso que hay a las cuentas bancarias (Ortíz & Núñez, 2017). En este sentido, la banca digital se relaciona con la inclusión financiera porque ambas están correlacionadas. Esta le permite al sistema financiero expandir sus servicios mediante plataformas de internet o teléfonos móviles (Vargas, 2021). Las personas que poseen dispositivos móviles pueden acceder a la banca digital y forman parte de la inclusión financiera.

Las Fintech viven un proceso de transformación digital en el área de finanzas, los beneficios para la sociedad se centran en el aumento de la dinámica financiera al generar canales de acceso antes inexistentes (Cueva & Melo, 2021). En cambio, la utilización de canales e innovaciones tecnológicas financieras accesibles desde un móvil, permite el acceso al sistema financiero a los sectores tradicionalmente excluidos tales como: áreas rurales, los consumidores no bancarizados y con dificultades de acceso al financiamiento (Acosta, 2022). El rápido crecimiento de la telefonía móvil ha contribuido que estos dispositivos sean utilizados como canal de acceso a los servicios financieros en las zonas alejadas (Solano et al., 2018). El modelo de empresa Fintech es una opción para impulsar el sector financiero a través de la inclusión de las diferentes regiones.

Cada día la digitalización de los servicios financieros va en aumento, así como las preferencias por los usuarios. Se incrementa considerablemente el número de usuarios que prefieren la banca electrónica, debido a las ventajas que ofrece como es ahorro en tiempo y dinero (Vergara, 2021). Por el contrario, el uso de la banca digital y por internet ha generado reclamos por parte de los usuarios de servicios financieros, por lo que debe supervisarse, para que tanto los entes reguladores y las entidades financieras puedan establecer medidas para disminuir reclamos (Avendaño, 2018). El uso de la banca digital trae consigo ventajas y desventajas que se deben considerar en todo momento.

En los últimos treinta años las actividades del sector financiero a nivel internacional se han incrementado en comparación con otros sectores, esto se ve reflejado en el producto interno bruto, volumen de activos, rentabilidad y tasa de crecimiento del sector (Girón et al., 2018). En este sentido, la relación con los factores macroeconómicos, las variables tasa de crecimiento del PIB, inflación y desempleo inciden en el desempeño de las cooperativas de ahorro y crédito (Guallpa & Urbina, 2021). El rol que cumple el sistema financiero es tan importante para la economía e inclusive para enfrentar las crisis financieras.

El sector de las fintech en el segmento de pagos es importante para la industria de servicios financieros puesto que han probado tener un efecto positivo debido a la disminución de costos (Ospina, 2021). En efecto, la inclusión financiera tiene la capacidad de movilizar recursos generando una oportunidad para potenciar la economía y con ello mejorar las condiciones de vida de las personas (Álvarez, 2020). El acceder a productos y servicios financieros digitalmente facilita la vida diaria de las familias y permite planificar de manera eficiente.

2.1.1.3. Los riesgos y vulnerabilidades de la tecnología de la información en los servicios financieros

La seguridad de la información se orienta a proteger los activos de información sin importar su forma o estado, valiéndose de metodologías, normas, técnicas, herramientas, estructuras organizacionales, tecnología y otros elementos, recae ahí la importancia de capacitar sobre el uso de la tecnología y su seguridad (Figuerola et al.,

2018). No obstante, por la falta de capacitación sobre los riesgos que puede presentar la empresa por el manejo inadecuado de los sistemas informáticos puede conllevar graves consecuencias (Ortiz & Vizñay, 2019). Se deben establecer políticas de seguridad claras para los usuarios que manejan cada uno de los activos de la empresa.

Es imprescindible que las todas las entidades mantengan vigentes sus planes de contingencia que permitan mitigar los riesgos que se presentan y de esta manera mantener la salud financiera de la entidad (León & Murillo, 2021). Además, los planes de contingencia deben contener políticas generales de seguridad informática en aspectos como intranet, sitios web, uso de contraseñas y firewall (Sánchez, 2022). El sistema financiero es el eje principal de la economía por ende se debe plantear un plan de contingencia con procedimientos alternativos.

Las políticas de seguridad son necesarias para todo tipo de organización cuyo activo más importante es la información, e incluso para los que posean un computador y en él guarden su información por medio de la red (Vianey & Gutiérrez, 2020). Por ello, todas las organizaciones deben poseer políticas claras, enfocadas al tratamiento de la información, estas deben definir un sistema para la gestión de activos y un sistema de gestión de riesgo asegurando la protección de los activos de información (Otalora, 2019). Se debe crear e implementar políticas para incrementar la seguridad brindando solidez y confianza en los diversos servicios ofertados a sus socios y clientes.

Las instituciones financieras están expuestas a riesgos cibernéticos debido a la creciente dependencia en la tecnología que podrían tener graves consecuencias; por ello, la implementación de la transformación digital debe estar de la mano de una fuerte inversión en ciberseguridad y de gestión de riesgos (Ojeda et al., 2020). En otras palabras, la ciberseguridad es el conjunto de políticas, herramientas, directrices, procedimientos de gestión de seguridad, métodos de gestión de riesgos (Quispe, 2021). La seguridad de la información debe proteger a los usuarios del ciberentorno y los activos organizacionales.

Las instituciones que han implementado seguridad en sus activos de información comprendiendo el tratamiento de riesgos y amenazas con la finalidad de prevenir,

detectar, responder, proteger, defender y anticipar, para prevenir el fraude y la ciberseguridad (Amado, 2021). En síntesis, prevenir y protegerse de los ataques a las infraestructuras informáticas de cualquier organización son el fundamento de la ciberseguridad (Díaz, 2019). En definitiva, debemos enfocarnos en la protección de los sistemas digitales.

2.1.2. Fundamentos teóricos

2.1.2.1. La teoría de la innovación y los cambios tecnológicos

La teoría de la innovación y los cambios tecnológicos, tal como afirma J. Schumpeter desde el ámbito de los emprendedores, se enfoca en reformar o revolucionar las maneras de producir, optando por una invención tecnológica, para desarrollar una mercancía nueva o una que ya este creada pero de una forma diferente, abriéndose así a un mercado nuevo y de esta manera reorganizar el accionar habitual (Quevedo, 2019).

La teoría de la Información es una disciplina o mapa, su principal objetivo es orientar y situar el conocimiento en torno a la comunicación, con una dirección para investigar la información de una manera específica y concreta; sin olvidar que la información debe adoptar los cambios tecnológicos y cibernéticos que cambian con el tiempo (Valbuena, 1997).

Esta teoría según Puruncajas (2020), mediante la llegada de la digitalización y sus fenómenos de convergencia, se ha propuesto un nuevo cambio teórico que tiene como característica primordial el dejar obsoletas las categorías tradicionales de estudio de comunicación. Por ejemplo, hablar solamente de medios de comunicación sólidos como el correo sería una limitación, hoy en día es una categoría combinada endonde el internet y sus redes sociales son un sistema fluido que debe adaptarse a cambios.

Esta teoría sirve para analizar la influencia de la innovación tecnológica en las cooperativas y los usuarios través del uso de la tecnología. Esta teoría aporta al presente trabajo con el fin de indicar que los servicios y productos financieros han

existido durante varias décadas atrás, por ende, este centra su propósito en desarrollar terminales tecnológicas nuevas para generar importantes beneficios empresariales a través de plataformas webs.

2.1.2.2. Servicios digitales de las cooperativas de ahorro y crédito

Las cooperativas de ahorro y crédito son entidades socioeconómicas con capacidad de atender las necesidades económicas de sus socios e influir directamente en el bienestar de la comunidad y la colectividad, a través de procesos administrativos que sean eficientes y eficaces, las mismas que respetan los principios y valores propios del cooperativismo (García et al., 2021).

2.1.2.3. Principales beneficios que ofrecen las cooperativas de ahorro y crédito

En las palabras de García, Hurtado, Ponce & Sánchez (2018), las cooperativas con la finalidad de captar nuevos socios se ven en la necesidad de brindar nuevos beneficios que las diferencian de las demás entidades financieras existentes en el mercado los principales beneficios son:

- Tasas de interés más bajas
- Acceso a préstamos de forma más rápida
- Montos de apertura más asequibles
- Los asociados están unidos al menos por un interés común
- Asociación voluntaria y abierta
- Control democrático por los asociados Participación económica de los asociados Autonomía e independencia
- Los asociados pretenden en la meta de mejorar su respectiva situación económica y social mediante acciones conjuntas

2.1.2.4. Principales productos que ofrecen las cooperativas de ahorro y crédito

De acuerdo con García, Hurtado, Ponce & Sánchez (2018), las cooperativas en el Ecuador están controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, las mismas origen en un patrón básico de productos que deben cumplir como entidad

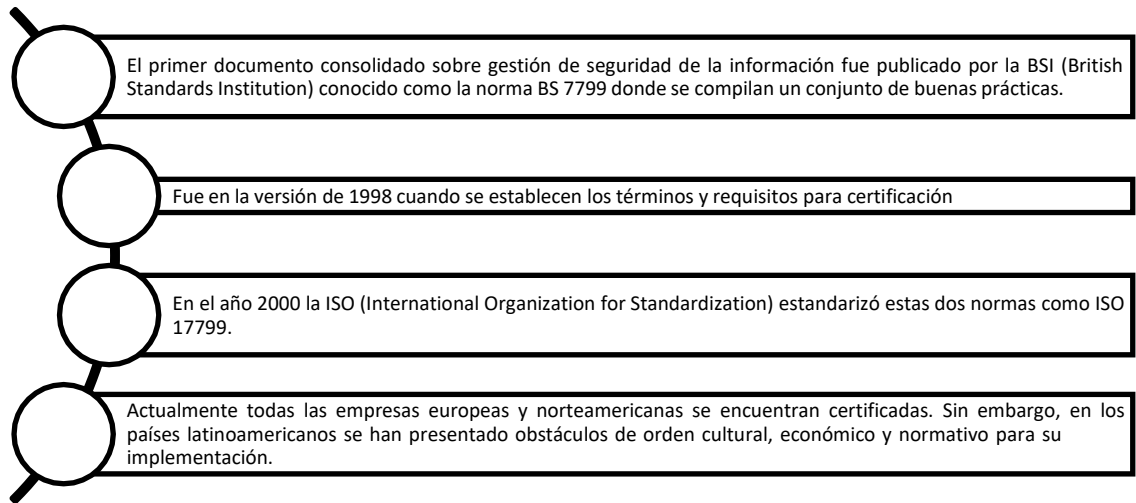
financiera, esto está Regido con el código financiero emitido y publicado por la Superintendencia de Bancos y Seguros. Los principales productos que ofertan las cooperativas en Ecuador son:

- Brindar préstamos
- Receptar depósitos
- Emitir tarjetas de pago
- Realizar inversiones y transacciones de divisas
- Realizar transferencias nacionales y al exterior
- Captación de ahorros en la institución
- Colocación créditos y microcréditos
- Pago de agua luz, TV Cable
- Cajeros automáticos de débito
- Cuenta chequera
- Pago de pensiones y nóminas empresariales

2.1.2.5. Sistema de gestión de seguridad de la información

El SGSI es un proceso sistemático, protocolizado y manejado por todos los miembros de la empresa que permite la confiabilidad, integridad y disponibilidad de la información de esta. El SGSI se ha venido implementando desde los mismos comienzos de la información masiva, sin embargo, fue en la década de los 90 que se inició el diseño de estrategias y metodologías para su implementación, siendo Gran Bretaña y los Estados Unidos líderes en el tema (López, 2017).

Gráfico 1. Implementación de la Gestión de Seguridad de la Información



Fuente: Seguridad de la información (2017)

Elaborado por: Freire (2022)

Pilares de la seguridad de la información

De acuerdo con López (2017), la seguridad de la información según la ISO/ IEC 27001 se basa en tres pilares fundamentales la confidencialidad, la disponibilidad y la integridad, estos factores se deben garantizar en una adecuada gestión de seguridad de la información.

- ✓ **Confidencialidad de la información:** Las organizaciones deben garantizar la confidencialidad de los datos de sus clientes, su personal y de sus productos, para ello es importante el uso de técnicas de control de acceso a los sistemas y el cifrado de la información confidencial.
- ✓ **Disponibilidad de la información:** La disponibilidad de la información hace referencia al almacenamiento de la información y su accesibilidad, es la posibilidad de obtener la información en el tiempo y espacio oportuno.
- ✓ **Integridad de la información:** La integridad hace referencia a la inmutabilidad de la información por personal no autorizado, da cuenta de la certeza de los datos que sean precisos, válidos y coherentes.

2.1.2.6. Gobierno de la seguridad de la información

El SGSI consiste básicamente en un conjunto de políticas para definir, construir, desarrollar y mantener la seguridad del equipo basado en hardware y recursos de software; estas políticas, muestran la manera en que los recursos del computador

pueden ser utilizados Adicionalmente, el proceso de implantación de un SGSI opera a través de proceso de cinco etapas, establecimiento de políticas de seguridad de la información, alcance del Sistema de Gestión, control de riesgos, realización de medidas y control de seguimiento (Martelo et al., 2015).

2.1.2.7. Evaluación de riesgos, amenazas y vulnerabilidades

De acuerdo con Romero et al., (2018), cuando se plantea mejorar la seguridad de una empresa se debe tener en cuenta varios factores que se muestra a continuación:

- **Los recursos:** son los bienes tangibles e intangibles con los que se cuenta para realizar las tareas, la información de que se dispone es un bien intangible, ya sean las bases de datos de clientes, proveedores, los manuales de producción, las investigaciones y las patentes.
- **El riesgo:** es la probabilidad de que algo negativo suceda dañando los recursos tangibles o intangibles y por tanto impidiendo desarrollar la labor profesional.
- **Las amenazas:** son esos sucesos que pueden dañar los procedimientos o recursos.
- **Las vulnerabilidades:** son los fallos de los sistemas de seguridad o en los propios que el usuario utiliza para desarrollar las actividades que permitirían que una amenaza tuviese éxito a la hora de generar un problema.

2.2 Preguntas o hipótesis de investigación

La hipótesis planteada para la presente investigación es la siguiente:

H1: Los servicios digitales influyen en la seguridad de la información en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 del cantón Ambato

H0: Los servicios digitales no influyen en la seguridad de la información en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 del cantón Ambato

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Recolección de la información

3.1.1. Población, muestra y unidad de análisis

3.1.1.1. Población

La población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Un estudio no será mejor por tener una población más grande; la calidad de un trabajo investigativo estriba en delimitar claramente la población con base en el planteamiento del problema. Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo (Hernandez et al., 2010). En la presente investigación la población objeto de estudio fueron las Cooperativas de Ahorro y Crédito reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria del segmento 1 del Cantón Ambato.

Tabla 1. Segmentación de entidades del SFPS

RAZÓN SOCIAL COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO	
JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA LTDA	ATUNTAQUI LTDA
JARDIN AZUAYO LTDA	EL SAGRARIO LTDA
POLICIA NACIONAL LTDA	CHIBULEO LTDA
COOPROGRESO LTDA	DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA
29 DE OCTUBRE LTDA	SAN JOSE LTDA
ALIANZA DEL VALLE LTDA	DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DELMINISTERIO DE EDUCACION Y CULTURA
OSCUS LTDA	CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA
CORPORACION NACIONAL DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS	AMBATO LTDA
SAN FRANCISCO LTDA	PILAHUIN TIO LTDA
CAJA CENTRAL FINANCOOP	SANTA ROSA LTDA
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI LTDA	ERCO LTDA
RIOBAMBA LTDA	KULLKI WASI LTDA
ANDALUCIA LTDA	CREA LTDA
VICENTINA MANUEL ESTEBAN GODOY ORTEGALTDA	ONCE DE JUNIO LTDA
DE LA PEQUEÑA EMPRESA BIBLIAN LTDA	COMERCIO LTDA
MUSHUC RUNA LTDA	15 DE ABRIL LTDA
TULCAN LTDA	LA MERCED LTDA
PABLO MUÑOZ VEGA LTDA	PADRE JULIAN LORENTE LTDA
FERNANDO DAQUILEMA	ALFONSO JARAMILLO LEON CCC
23 DE JULIO LTDA	CHONE LTDA

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidara (2021)

Elaborado por: Freire (2022)

3.1.1.2.- Muestra

La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población. El investigador pretende que los resultados encontrados en la muestra logren generalizarse o extrapolarse a la población en el sentido de la validez externa que se comentó al hablar de experimentos (Hernandez et al., 2010).

Para la investigación se consideró a las 8 cooperativas las Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón Ambato que poseen su matriz en la ciudad antes mencionada. Esto permitió definir la muestra para el objeto de estudio. Dentro de los filtros se dio vital importancia a entidades reconocidas a nivel provincial y nacional. En este caso nuestra población no fue representativa para realizar el cálculo de la muestra.

Fuentes de información primaria

La información será obtenida de forma directa mediante la aplicación de encuestas, los datos serán proporcionados por parte de los administradores y encargados de las 8 Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del cantón Ambato y sus socios respecto a los servicios digitales y la seguridad de la información.

Fuentes de información secundaria

Para la investigación se utilizó como fuente secundaria los portales webs de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del cantón Ambato, considerando así los servicios digitales que ofertan cada una de las entidades.

Tabla 2. *Cooperativas encuestadas*

RUC	RAZÓN SOCIAL	SEGMENTO 2021
1890001323001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO OSCUS LTDA	SEGMENTO 1
1890003628001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCO LTDA	SEGMENTO 1
1890141877001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA LTDA	SEGMENTO 1
1890037646001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EL SAGRARIO LTDA	SEGMENTO 1
1891710328001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHIBULEO LTDA	SEGMENTO 1

1890080967001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA	SEGMENTO 1
1891709591001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO LTDA	SEGMENTO 1
1891710255001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI LTDA	SEGMENTO 1

Fuente: Superintendencia de economía popular y solidara (2021)

Elaborado por: Freire (2022)

Check list (lista de verificación). Los datos que se presentan a continuación permiten determinar las características que describen la variable independiente de la cual se localizó la información en los portales webs de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del cantón Ambato, para la cual se aplicó el siguiente check list:

Tabla 3. *Check List : Servicios digitales*

Cooperativa de Ahorro y Crédito	Descripción	Página a web	Simulador	Cajero automático	Banca virtual	Canal telefónico	Canal celular	Tarjeta a débito / crédito	Billetera electrónica
OSCUS LTDA	SI	NO							
SAN FRANCISCO LTDA	SI	NO							
MUSHUC RUNA LTDA	SI	NO							
EL SAGRARIO LTDA	SI	NO							
CHIBULEO LTDA	SI	NO							

Elaborado por: Freire (2022)

Encuestas cooperativas. - La encuesta se realizó en el mes de mayo del año 2022 a los auditores o personal del área financiera, mediante la visita a cada una de las Cooperativas de Ahorro y Crédito ubicadas en el cantón Ambato, así también en algunos casos se realizó la misma a través de una encuesta realizada en línea para la cual se compartió el enlace de acceso, se aplicó las mismas con la finalidad de recopilar información respecto a los servicios digitales que ofrecen a través de las páginas webs y la seguridad de estos.

En la presente investigación se utilizó preguntas de acuerdo con el siguiente cuadro y su respectiva escala utilizada:

Tabla 4. Preguntas del cuestionario y escalas

TEMA: Los servicios digitales y la seguridad de la información en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno del cantón Ambato

I. Datos Generales

1. Información de contacto

Nombre encuestado:

Cooperativa:

Cargo:

Email:

II. Estado de desarrollo de la Banca Digital

1. ¿Hace cuánto tiempo atrás su cooperativa ofrece servicios digitales a sus socios y clientes?

< 3 años	
5 – 8 años	
8 – 10 años	
> 10 años	

2. Actualmente ¿cuáles servicios digitales que constan en la página web, pueden gestionarse totalmente por canales digitales (internet, móvil)?

	Presta el servicio totalmente por canales digitales (Internet, móvil)	Presta el servicio totalmente sin canales digitales
Apertura cuenta de ahorros o cuenta corriente		
Captación de inversiones		
Apertura tarjetas de crédito		
Otorgamiento de préstamos		
Transferencias		
Pago de servicios públicos		
Giros nacionales		
Giros internacionales		
Otro (especifique):		

3. ¿Cuál es la aceptación de los canales transaccionales de los socios y/o clientes?

	Bajo	Medio	Alto
Página Web			
Simuladores			
Cajero Automático			
Banca Virtual			
Canal Telefónico / Celular			
Tarjeta de Débito / Crédito			
Billetera Electrónica			

4. ¿Qué porcentaje de sus socios y/o clientes utilizan canales digitales (internet, móvil)?

< 20%	20% - 40%	40% - 60%	>80%

5. ¿En qué rango de edad de socios y/o clientes son los que utilizan los canales digitales?

< 25 años	
25 – 35 años	
35 – 45 años	
45 – 55 años	
> 55 años	

6. ¿En qué nivel socio económico están sus socios y/o clientes que utilizan los canales digitales?

Bajo	
Medio	
Alto	

7. ¿Cuál es el porcentaje del presupuesto anual, asignado a tecnología e innovación?

< 5%	5% - 10%	10% - 15%	15% - 20%	>20%

8. ¿Cómo se distribuye el presupuesto anual de tecnología e innovación en su organización?

	0%	1%-20%	20%-40%	40%-60%	>60%
Página Web					
Simuladores					
Cajero Automático					
Banca Virtual					
Canal Telefónico / Celular					
Tarjeta de Débito / Crédito					
Billetera Electrónica					

9. Teniendo en cuenta la inversión realizada en tecnológica durante los últimos 5 años, ¿Cómo califica la capacidad de su organización para enfrentar los desafíos en los siguientes canales transaccionales?

	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
Página Web				
Simuladores				
Cajero Automático				
Banca Virtual				
Canal Telefónico / Celular				
Tarjeta de Débito / Crédito				
Billetera Electrónica				

III. Visión sobre el desarrollo de FINTECH

“La fintech, fintec o tecnología financiera es una industria financiera que aplica nuevas tecnologías a actividades financieras y de inversión”.

10. Actualmente, ¿cuál es el grado de cambio que enfrenta su organización como consecuencia del desarrollo del FINTECH?

Bajo	Medio	Alto

11. ¿Considera que el desarrollo del FINTECH pone en riesgo el negocio de su organización?

Si	No	No sabe

12. ¿Cómo califica las siguientes amenazas para su negocio, como consecuencia del desarrollo del FINTECH?

	Bajo	Medio	Alto
Reducción de participación de mercado			
Seguridad de la información y riesgo de privacidad			
Pérdida de clientes			

IV. Transformación Digital

13. ¿Cómo califica en términos relevantes, las siguientes razones para justificar la transformación digital en su organización?

	Irrelevante	Baja	Media	Alta	Muy relevante
Importancia para el cliente de tener servicios digitales					
Posibilidad de atraer nuevos clientes					
Mayor eficiencia y reducción de costos operativos					
Impacto de las tecnologías					
Competencia directa de entidades FINTECH					
Necesidad de mejorar niveles de seguridad					

14. ¿Quién lidera la transformación digital en su organización, primordialmente?

	Actualmente lidera?	¿Quién debería liderar?
Gerencia		
Área de Planeación		
Área de Estrategia Digital		
Área de Tecnología		
Área Comercial		
Proceso tercerizado		
Otro (especifique):		

15. ¿En qué tiempo considera que podría lograr una transformación digital avanzada?

	<1 año	1-3 años	3-5 años	>5 años
Para su implementación				
Para generar resultados				

16. Actualmente, ¿cuenta su organización con un área especializada para impulsar la transformación digital?

Si	No

Si su respuesta fue Si, ¿Cuándo fue creada y qué personal tiene asignado?

17. ¿Cómo califica en términos de relevancia, las siguientes competencias del personal liderando la transformación digital?

	Irrelevante	Baja	Media	Alta	Muy relevante
Conocimiento digital					
Gestión de la información					
Comunicación digital					
Auto – aprendizaje					
Orientación al cliente					
Diseño de experiencias participativas y multicanal					
Conocimiento del negocio cooperativo					

18. ¿Cómo califica en términos de relevancia, los siguientes desarrollos tecnológicos?

	Irrelevante	Baja	Media	Alta	Muy relevante
Automatización digitalización de procesos					
Funcionalidad de los canales digitales					
Ciberseguridad					
Estrategia CRM (Customer Relationship Management)					
Inteligencia del negocio, Data analytics, Big Data					
Innovación productos no tradicionales					
Cultura digital					

19. ¿Cómo califica en términos de relevancia, los siguientes desafíos para el desarrollo de la banca digital?

	Irrelevante	Baja	Media	Alta	Muy relevante
Marco regulatorio actual					
Bajo presupuesto para innovación					
Residencia cultural al interior de la organización					
Falta de priorización de la alta Dirección					
Competencia de jugadores no tradicionales (FINTECH)					
Ciberseguridad					
Bajos márgenes / rentabilidad					

20. ¿Cuáles serían los resultados que tendría el desarrollo de la banca digital durante los próximos 5 años?

Reducción del número de oficinas físicas	
Cambio del rol de la banca hacia asesoría / consultoría	
Mayor profundización financiera	
Mayor rentabilidad del negocio	
Otro (especifique):	

21. ¿En términos de relevancia en qué medida enfrentan desafíos en el desarrollo de servicios financieros digitales?

Irrelevante	Baja	Media	Alta	Muy relevante

22. ¿La gerencia se encuentra involucrada con la información y ciberseguridad?

Seguimiento a la ejecución de las iniciativas y proyectos	Revisión de hallazgos de las auditorías, evaluaciones y/o diagnósticos	Aprobación y seguimiento a la ejecución del presupuesto	Aprobación de políticas y procedimientos	Análisis de Riesgos

23. ¿Presentan problemas para gestionar Seguridad de la Información y Ciberseguridad?

Desconocimiento del tema	Falta de Presupuesto	Falta de Apoyo a Iniciativas	Falta de capacitación	Falta de normativa

24. ¿Cuáles son las principales amenazas en Seguridad de la Información y Ciberseguridad?

Ransomware	Phishing

25. ¿Posee herramientas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad?

Backuos	Firewall	Antivirus	Varias herramientas

26. ¿Cuenta con estrategias de mitigación de riesgos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad?

Si	No

27. ¿La cooperativa controla los servicios de Seguridad de la Información y Ciberseguridad?

Monitoreo y gestión de incidentes de seguridad	Monitoreo anti-fraude (Suplantación de identidad, Protección de marca,	Monitoreo de eventos de seguridad	Gestión de Vulnerabilidades

28. ¿Toman iniciativas internas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad?

Análisis de Riesgos	Normativa

Fuente: Superintendencia de economía popular y solidaria (2021)

Elaborado por: Freire (2022)

Encuestas socios. - La encuesta se aplicó en el mes de mayo del año 2022, a los socios de las diferentes Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1, mediante el acercamiento personal a cada una de las Cooperativas objeto de investigación, recopilando información respecto a la seguridad de la información y quejas presentadas.

En la presente investigación se utilizó preguntas de acuerdo con el siguiente cuadro y su respectiva escala utilizada:

Tabla 5. Preguntas del cuestionario y escalas

TEMA: Los servicios digitales y la seguridad de la información en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno del cantón Ambato

Preguntas

1.- ¿Usted es socio de una cooperativa de ahorro y crédito?

1. Si	
2. No	

2.- ¿Qué tiempo es socio de la cooperativa de ahorro y crédito?

1. De 1 a 2 años	
2. De 3 a 5 años	
3. De 6 a 10 años	
4. De 11 a 15 años	
5. De 15 años en adelante	

3.- ¿Cuál es el nivel de confianza que usted posee con su Cooperativa?

1. Irrelevante	
----------------	--

2. Baja	
3. Media	
4. Alta	
5. Muy relevante	

4.- ¿Usted utiliza servicios por canales digitales?

1. Si	
2. No	

5. ¿Cree usted que los servicios digitales brindan un servicio de calidad?

1. Si	
2. No	

6. ¿Se han presentado problemas con los servicios digitales utilizados en la Cooperativa de ahorro y crédito de la cual es socio?

1. Si	
2. No	

7. ¿Ha realizado una queja o reclamo por algún problema con los servicios digitales prestados por la Cooperativa?

1. Si	
2. No	

8. ¿Cómo califica usted la solución dada a su queja o reclamo por algún problema presentado con los servicios digitales?

1. Irrelevante	
2. Baja	
3. Media	
4. Alta	
5. Muy relevante	

9. ¿Con que frecuencia utilizan los canales digitales ofrecidos por la cooperativa?

	Bajo	Medio	Alto
Sucursales físicas			
Cajero automático (ATM)			
Telefonía			
Internet			
Banca móvil			

10. ¿Cuál es el grado de satisfacción de los servicios ofrecidos por canales digitales?

Bajo	Medio	Alto

Elaborado por: Freire (2022)

3.2 Tratamiento de la información

Para el tratamiento de la información, los datos obtenidos en la investigación de campo mediante la encuesta, los datos se subieron y se analizaron con el SPSS (Statistical Software for Social Science) versión limitada. "Es un paquete estadístico que contiene programas capaz de realizar desde un simple análisis descriptivo hasta diferentes tipos de análisis multivariantes de datos y también permite obtener tablas de frecuencias" (Balzarini et al., 2015).

Se aplicó una prueba de normalidad a través de la herramienta Shapiro-Wilk ya que es una muestra inferior al tamaño de 50, por ende, se puede contrastar la normalidad con esta prueba. En esta se rechazará la hipótesis nula de normalidad si el estadístico alfa es menor que el valor crítico proporcionado por la tabla elaborada por los autores para el tamaño muestral y el nivel de significación dado (Poveda, 2020).

Se utilizó tablas cruzadas y se realizó el cruce de variables, a través de la herramienta Chi-Cuadrado, esta es empleada para tabular las variables en categorías, cuando se tiene un par de rangos por cada unidad de observación (UNMSM, 2016). También fue de tipo cualitativa ya que con la obtención de datos se realizó una distribución de frecuencias ya que una distribución de frecuencias o tabla de frecuencias no es más que la presentación tabular de las frecuencias con que ocurre cada característica (subclase) en las que ha sido dividida una variable (Hernández, 2014). Esto permitió entender las políticas de seguridad de la información para la prevención y monitoreo.

Los gráficos fueron utilizados para detallar el estado de prevención, vigilancia y políticas de seguridad de la información en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del cantón Ambato y proponer estrategias para el monitoreo de vulnerabilidades e incidentes antifraude. Por medio de las tablas de distribución de frecuencias existe la posibilidad de construir gráficas de diversos tipos que le permiten explicar más fácilmente el comportamiento de los datos estudiados.

Finalmente, de tipo correlacional ya que se utilizó para determinar la medida en la que dos variables se correlacionaron entre sí, en esta investigación permitió entender el comportamiento de la variable Servicios digitales y la seguridad de la información

(UNMSM, 2016). Además, de tipo explicativa ya que permitió establecer las causas del porque las cooperativas tuvieron que tomar decisiones en la digitalización que implican nuevos retos en cuanto a la gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, es decir indagar en los hechos a través de la relación causa efecto, esto se llevara a cabo mediante pruebas de hipótesis.

3.3. Operacionalización de las variables

3.3.1. Operacionalización de la variable independiente: Los servicios digitales de las cooperativas de ahorro y crédito

Tabla 6. *Ficha de operacionalización de variable independiente*

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnica de Instrumentos
Servicios que se ponen a disposición del usuario a través de las páginas web o de cualquier adaptación o aplicación de protocolos, plataformas o de la tecnología utilizada por internet a través de la cual se presten servicios en línea.	Tecnología Calidad	Acceso a los servicios digitales Porcentaje de servicios en conformidad	¿Conoce los servicios digitales ofertados? ¿Usted accede a los servicios digitales? ¿Los servicios digitales que posee le ayudan a optimizar tiempo?	Check list y encuestas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón Ambato segmento 1

Elaborado por: Freire (2022)

3.3.2. Operacionalización de la variable dependiente: Seguridad de la información en las cooperativas de ahorro y crédito

Tabla 7. *Ficha de operacionalización de variable dependiente*

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnica de Instrumentos
La seguridad de la información es el conjunto de medidas preventivas y reactivas de las organizaciones y sistemas tecnológicos que permiten resguardar y proteger la información buscando mantener la confidencialidad, la disponibilidad e integridad de datos.	Programa de seguridad	Porcentaje de avance de estrategias de seguridad	¿Posee un personal idóneo para la transformación digital?	Check List y encuesta a las Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón Ambato segmento 1
	Nivel de cultura de seguridad	Porcentaje de nivel de cultura de seguridad de los usuarios	¿Posee un área especializada para impulsar la transformación digital?	
	Documentación de seguridad	Porcentaje de documentación de las actividades desarrolladas seguridad informática	¿Posee favorables resultados con el desarrollo de los servicios digitales?	

Elaborado por: Freire (2022)

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Resultados y discusión

Para la obtención de los resultados presentados en el proyecto de investigación se utilizó la información obtenida mediante la aplicación de encuestas y un check list de los servicios digitales contenidos en los portales webs , que ayudaron a realizar un análisis de los servicios digitales y la seguridad de la información de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, segmento 1 cantón Ambato, considerando los servicios y productos financieros y variables más determinantes como uso de los canales digitales y el estado de la seguridad de la información. De este modo se conoció si hubo una inclusión financiera digital.

4.1.1 Servicios digitales

Se presenta a continuación los resultados que se obtuvieron de las 8 Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1, para la realización del presente estudio de los servicios digitales respecto a la seguridad de la información. Dentro del cual se describió la información de los servicios digitales ofertados y la seguridad de la información en los mismo, según la perspectiva de las Cooperativas y de los socios en las siguientes tablas y gráficos:

Tabla 8. Check list

Cooperativa de Ahorro y Crédito	Descripción	Página web	Simuladores	Cajero automático	Banca virtual	Canal telefónico	Canal celular	Tarjeta debito / crédito	Billetera electrónica
OSCUS LTDA	SI	X	X	X	X	X	X	X	X
	NO								
SAN FRANCISCO LTDA	SI	X		X	X	X	X	X	X
	NO		X						
MUSHUC RUNA LTDA	SI	X	X	X	X	X	X	X	X
	NO								
EL SAGRARIO LTDA	SI	X	X	X	X	X	X	X	X
	NO								
CHIBULEO LTDA	SI	X	X	X	X	X	X	X	X
	NO								
CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA	SI	X	X	X	X	X	X	X	X
	NO								
AMBATO LTDA	SI	X	X	X	X	X	X	X	X
	NO								
KULLKI WASI LTDA	SI	X		X	X	X	X	X	X
	NO			X					

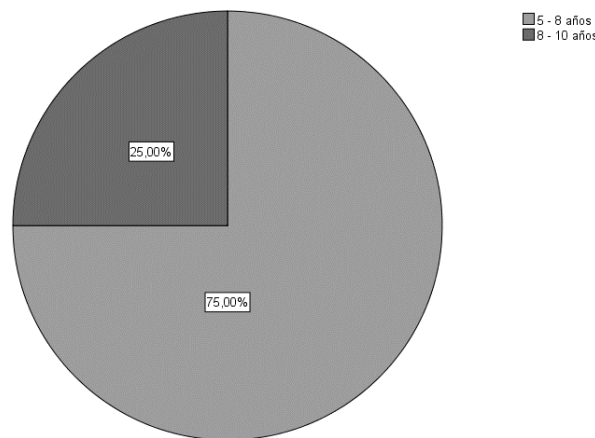
Elaborado por: Freire (2022)

De la aplicación del Check List a los servicios digitales se constató que las 8 cooperativas ofrecen los servicios de página web, cajeros automáticos, banca virtual, canal telefónico, canal celular, tarjeta de débito / crédito y billetera electrónica, por otra parte, respecto al servicio de simuladores 2 cooperativas no poseen este servicio. Con los resultados obtenidos se procedió a evaluar los servicios digitales que se ofrecen en beneficio de los socios y clientes.

4.1.2 Servicios digitales y seguridad de la información de las cooperativas

A continuación, se resume la información proporcionada por los auditores o personal administrativo de las 8 Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1

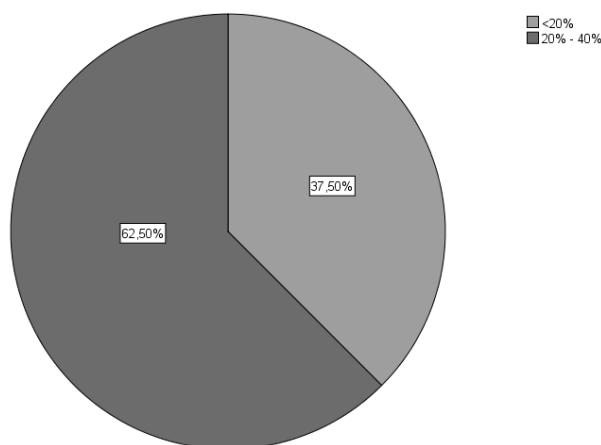
Gráfico 2. *¿Hace cuánto tiempo atrás su cooperativa ofrece servicios digitales a sus socios y clientes?*



Elaborado por: Freire (2022)

El gráfico muestra el tiempo que las Cooperativas prestan sus servicios y productos financieros digitales. En el caso las entidades se encuentran en un tiempo de 5 – 8 años (75%) y en el tiempo de 8 – 10 años (25%), se consideró que es un tiempo prudencial en el cual han ido implementando e innovando sus servicios digitales.

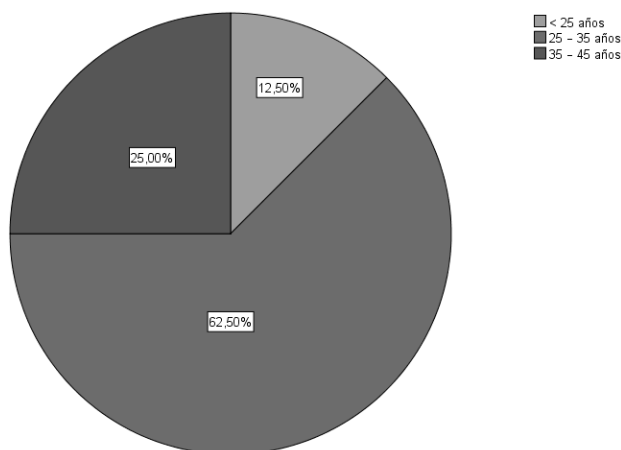
Gráfico 3. *¿Qué porcentaje de sus socios y/o clientes utilizan canales digitales (internet, móvil)?*



Elaborado por: Freire (2022)

Es preciso indicar que, el uso de servicios digitales por parte de los socios y clientes oscila del <20% un porcentaje del (37,5%) y del 20% - 40% un porcentaje del (62,5%). En conclusión, se puede resaltar que los socios y/o clientes de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario tienen una mayor preferencia por el uso de canales tradicionales agencias físicas.

Gráfico 4. *¿En qué rango de edad de socios y/o clientes son los que utilizan los canales digitales?*

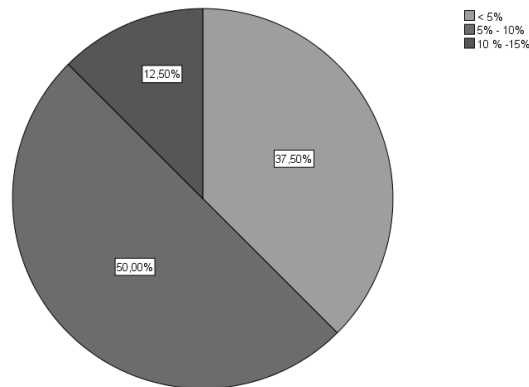


Elaborado por: Freire (2022)

Es preciso indicar que, el uso de servicios digitales mayormente se considera que quienes lo utilizan están en un rango de <25 años un porcentaje del (12,5%), de 25 –

35 años (62,5%) y de 35 - 45 años el porcentaje del (25%). Los socios y/o clientes que hacen uso de los canales digitales corresponden mayormente a personas de hasta de 25 a 35 años.

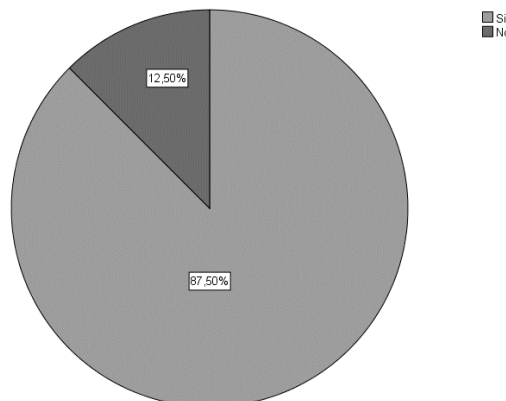
Gráfico 5. *¿Cuál es el porcentaje del presupuesto anual, asignado a tecnología e innovación?*



Elaborado por: Freire (2022)

El nivel de avance de los servicios digitales se encuentra estrechamente vinculado a la proporción del presupuesto que las entidades designan al desarrollo tecnológico e innovación. Es así que las entidades el 37,5% reportaron haber destinado <5% del presupuesto del año 2021 a tecnología e innovación; mientras que, 50% de las entidades reportaron haber destinado hasta el 5% -10% y la diferencia del 12,5% destinaron del 10% - 15%.

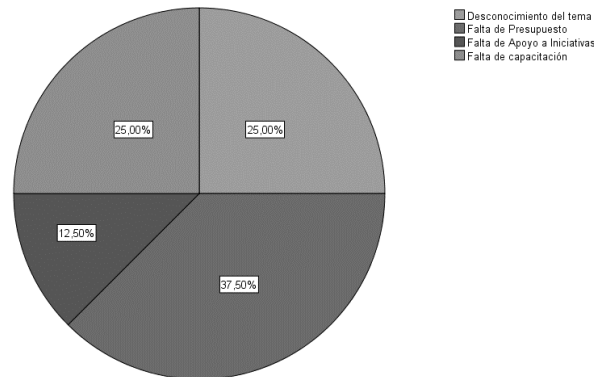
Gráfico 6. *Actualmente, ¿cuenta su organización con un área especializada para impulsar la transformación digital?*



Elaborado por: Freire (2022)

En relación con el personal que poseen las entidades en aspectos relacionados con la seguridad de la información y Ciberseguridad, los resultados muestran que el 87,5% de entidades encuestadas cuentan con personal que impulsa la transformación digital y la seguridad de la información, mientras que el 12,50% no posee un área específica.

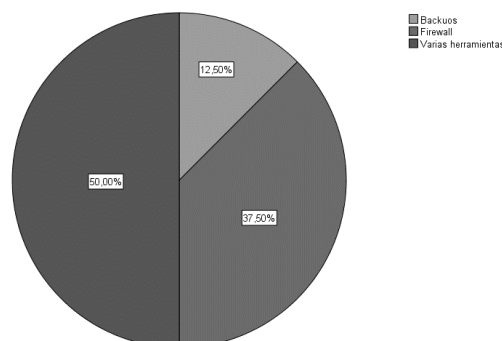
Gráfico 7. *¿Presentan problemas para gestionar la seguridad de la información y ciberseguridad?*



Elaborado por: Freire (2022)

Por otro lado, se consulta a las cooperativas sobre los principales problemas que enfrenta el sector en el manejo de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad. Los resultados arrojan que el 25% de las entidades indican que los problemas provienen por el desconocimiento del tema, mientras que el 37,5% de las entidades señala que los problemas derivan de la falta de presupuesto, el 12,5% por falta de apoyo e iniciativas por parte de la alta gerencia y finalmente 25% por falta de capacitación.

Gráfico 8. *¿Posee herramientas de seguridad de la información y ciberseguridad?*



Elaborado por: Freire (2022)

La SEPS, atento a los cambios tecnológicos actuales, ha venido implementando varios controles tecnológicos en caso de amenazas o ciberataques. Siendo así que todas las entidades poseen herramientas para generar Seguridad en la Información, de las entidades el 12,50% poseen backuos, el 37,50% firewall y la diferencia del 50% cuentan con varios u otros mecanismos y herramientas tecnológicas implementadas para el control de la Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

Tabla 9. *¿Hace cuánto tiempo atrás su cooperativa ofrece servicios digitales a sus socios y clientes? *¿Qué porcentaje de sus socios y/o clientes utilizan canales digitales (internet, móvil)?*

		¿Qué porcentaje de sus socios y/o clientes utilizan canales digitales (internet, móvil)?			Total
		<20%	20% - 40%	40% - 60%	
¿Hace cuánto tiempo atrás su cooperativa ofrece servicios digitales a sus socios y clientes?	< 3 años	1	1	0	2
	5 - 8 años	0	4	1	5
	8 - 10 años	1	0	0	1
Total		2	5	1	8

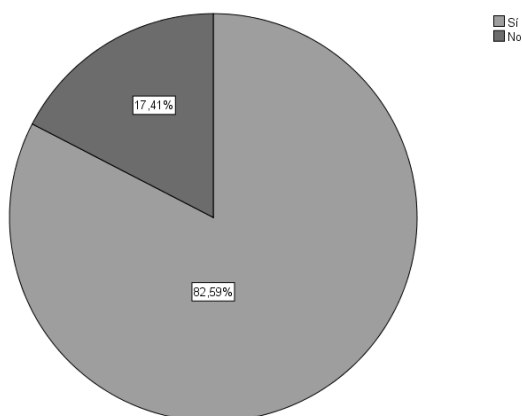
Elaborado por: Freire (2022)

De la interpretación de la tabla antes presentada se puede deducir que en las cooperativas que ofrecen sus servicios digitales de 5 a 8 años atrás, del total de sus socios los que utilizan los canales digitales están entre un 20%-40%. Considerando así que se deben implementar estrategias para motivar al uso de estas tecnologías.

4.1.3 Servicios digitales y seguridad de la información para los socios

A continuación, se resume la información proporcionada por los socios encuestados de las diferentes de Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1

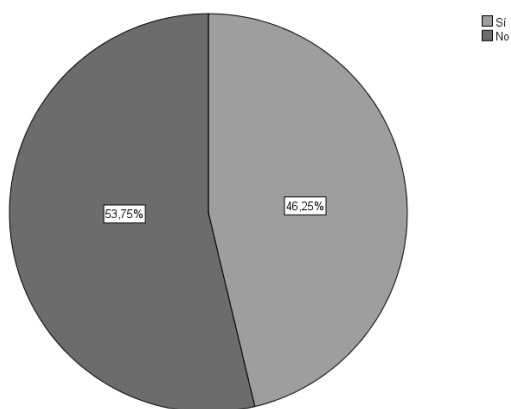
Gráfico 9. *¿Usted utiliza servicios por canales digitales?*



Elaborado por: Freire (2022)

De los doscientos socios encuestados manifiestan que el 82,59,25% utilizan los servicios digitales que ofertan las cooperativas, la diferencia del 17,41% no utilizan esto debe que son personas de edad y prefieren lo tradicional que para ellos representa ser más seguro.

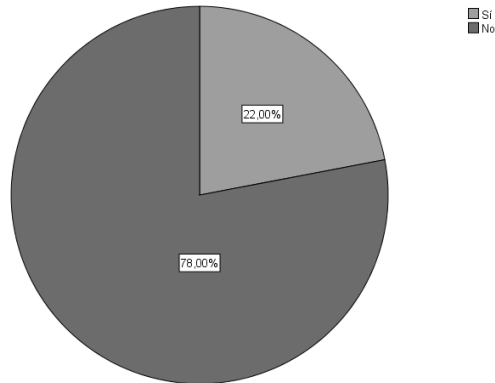
Gráfico 10. *¿Cree usted que los servicios digitales son seguros?*



Elaborado por: Freire (2022)

Con respecto a que si los servicios digitales son seguros el 53,75% menciona que no es seguro y el 46,25% responden que es seguro, sin embargo, las personas encuestadas están al tanto de que puede existir ciertos riesgos al momento de utilizar servicios digitales.

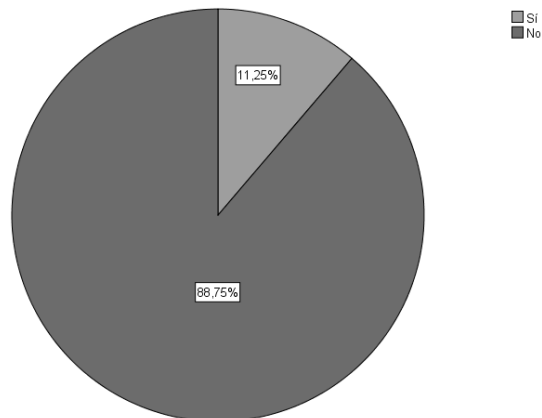
Gráfico 11. *¿Se han presentado problemas con los servicios digitales utilizados en la cooperativa de ahorro y crédito de la cual es socio?*



Elaborado por: Freire (2022)

Se identifica que existe una minoría en usuarios que han presentado problemas al momento de utilizar los servicios digitales por ende la mayoría de estos pueden utilizar los canales digitales de manera adecuada, rápida y eficaz.

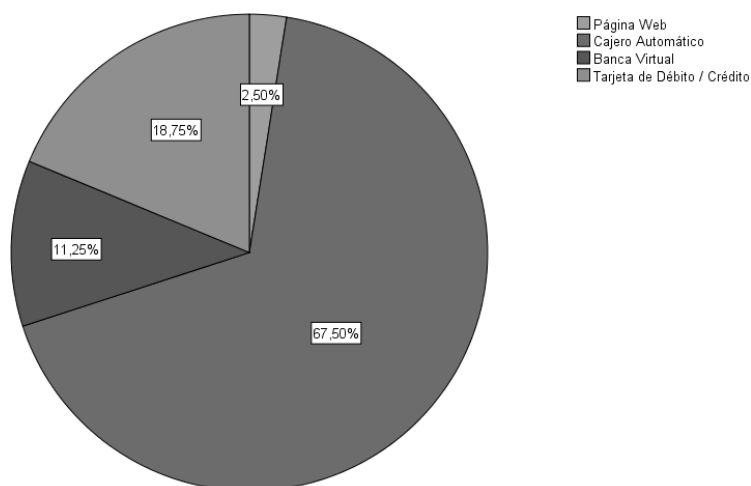
Gráfico 12. *¿Ha realizado una queja o reclamo por algún problema con los servicios digitales prestados por la cooperativa?*



Elaborado por: Freire (2022)

Se determina que la mayoría de los socios o clientes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito no presentan problemas al momento de utilizar los canales digitales por ende no han realizado quejas o reclamos esto corresponde al 88,75%, sin embargo, el 11,25% manifiesta que han presentado su queja o reclamo mismo que ha sido solucionado oportunamente.

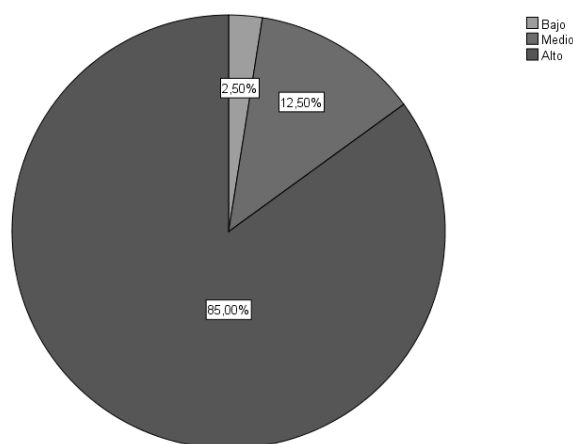
Gráfico 13. *¿Cuál es el canal digital que utiliza con mayor frecuencia?*



Elaborado por: Freire (2022)

El canal digital al que los socio o clientes le dan mayor uso es al cajero automático ya que posee el 67,50%, seguido de la tarjeta de débito o crédito que posee el 18,75%, la banca virtual es utilizada por el 11,25% de los encuestados y para finalizar la página web el 2,50%. Se puede evidenciar que existe mayor movimiento en el uso de cajeros automáticos.

Gráfico 14. *¿Cuál es el grado de satisfacción de los servicios ofrecidos por canales digitales?*



Elaborado por: Freire (2022)

El 85% de los encuestados manifiestan que tienen una satisfacción alta con el uso de los canales digitales, 12,50% una satisfacción media y el 2,50% una satisfacción baja,

se determina que la implementación de canales digitales tiene una perspectiva positiva en el mercado.

Tabla 10. *¿Usted utiliza servicios por canales digitales? *¿Se han presentado problemas con los servicios digitales utilizados en la cooperativa de ahorro y crédito de la cual es socio?*

	¿Se han presentado problemas con los servicios digitales utilizados en la Cooperativa de ahorro y crédito de la cual es socio?		Total
	Sí	No	
¿Usted utiliza servicios por canales digitales?	Sí	124	165
	No	3	35
Total	44	156	200

Elaborado por: Freire (2022)

De la interpretación de la tabla antes presentada se puede deducir que de los 200 socios encuestados 165 utilizan los servicios financieros por canales digitales de los cuales 124 no han tenido ningún inconveniente al momento de utilizar estas fuentes. Considerando así que las cooperativas mantienen un nivel bajo de quejas y reclamos en este ámbito.

Tabla 11. *Determinar la prevención, vigilancia y políticas de seguridad*

Criterio	Prevención	Vigilancia	Políticas de Seguridad
Cooperativas	Realizan un análisis de riesgos y gestión de vulnerabilidades, además consideran en su presupuesto anual el valor destinado a tecnología e innovación.	Poseen herramientas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad y también monitorean y gestionan los incidentes de seguridad.	Tienen políticas de seguridad de la información y además cuenta con estrategias de mitigación de riesgos de Seguridad de la Información.
Socios	Deciden en que cooperativa pueden confiar y hacer uso de sus canales digitales, se determina según el nivel de confianza, calidad del servicio y frecuencia de utilización.	Pueden acceder y monitorear su actividad con el fin de resguardar sus fondos, se determina según las quejas o reclamos presentado a la Cooperativa y la solución dada.	Los socios de las cooperativas aceptan las políticas de uso de los servicios digitales con la finalidad de precautelar su información y por ende su dinero.

Elaborado por: Freire (2022)

4.1.4 Verificación de la hipótesis o fundamentación de las preguntas de investigación

Para la verificación se utilizó la prueba Chi-Cuadrado propuesta en la metodología, considerando los servicios financieros de acuerdo con la seguridad de la información. Las hipótesis que se plantearon en la investigación fueron:

H1: Los servicios digitales influyen en la seguridad de la información en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 del cantón Ambato

H0: Los servicios digitales no influyen en la seguridad de la información en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 del cantón Ambato

Tabla 12. Prueba de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,520 ^a	4	,238
Razón de verosimilitud	6,627	4	,157
Asociación lineal por lineal	,013	1	,908
N de casos válidos	8		

Elaborado por: Freire (2022)

Los valores cercanos a 1 indican que hay gran relación entre las variables, por tal motivo se aceptó la hipótesis alternativa que señala que la Seguridad de la información de investigación si fue significativa, es decir que existe una seguridad en los datos en el acceso de las personas a los diferentes productos y servicios que se ofertan por canales digitales.

4.1.5 Estrategias para el monitoreo de vulnerabilidades

Con los antecedentes antes expuestos se ha realizado un análisis exhaustivo respecto las estrategias para el monitoreo de vulnerabilidades e incidentes antifraude que puedan repercutir en la seguridad de la información con el uso de los canales digitales. El avance de la tecnología permitió que, a través de los canales digitales todo se encuentre recopilados en usuarios, contraseñas y base de datos debido a la conectividad. En ese sentido, la seguridad de la información es un punto clave, ya que es la defensa que nos protege de ataques que intentan vulnerar nuestra información.

Se propone las siguientes estrategias:

- Tener un comité de seguridad de la información, un oficial de seguridad de la información y un auditor interno que monitoree los sistemas.
- Adoptar sistemas flexibles de seguridad, que permitan conjugar la capacidad de riesgo, los requisitos de los usuarios y la implementación en los hechos,
- Definir o actualizar los planes de contingencia y continuidad del negocio y cronograma de implementación, así como aplicar el mismo.
- Definir un plan de recuperación de desastres de tecnología de información
- Obtener un paquete de seguridad integral que contenga antivirus, antiespías, antimalware, firewall, etc., y que permita proteger la información ante posibles ataques externos a través de internet.
- Implantar un sistema que permita monitorizar la gestión de los datos y detectar aquellos posibles fallos o actuaciones incorrectas.

4.2 Limitaciones del estudio

La limitación de estudio en la investigación fue el realizar las encuestas a las cooperativas debido a sus acuerdos de confidencialidad resultaba delicado brindar cierta información, así también al realizar las encuestas a los socios no resulto tan fácil debido al mínimo tiempo que disponían para acercarse a la Cooperativa con el fin de realizar sus diversas operaciones, además por la protección de datos y desconfianza se limitaban a contestar las preguntas, debido a estos factores se generó un retraso en la investigación.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

➤ Dando cumplimiento al primer objetivo se determina que en la actualidad las investigaciones y estudios sobre los servicios digitales y la seguridad de la información han seguido aumentando, debido a que este es un tema de análisis muy importante en el sector cooperativo. Como lo mencionan varios autores la digitalización tiene como finalidad obtener una inclusión financiera promoviendo el desarrollo de los canales virtuales mismos que permiten que las instituciones sean más eficientes, promoviendo así que todas las personas puedan acceder y beneficiarse de los mismo, así también lograr la igualdad de acceso a las tecnologías digitales.

En este ámbito las Instituciones Financieras que forman parte de la Economía Popular y Solidaria buscan crear productos y servicios financieros que cubran las necesidades de sus socios y clientes de manera inmediata. En el período de estudio se puede identificar que los servicios digitales que ofertan las cooperativas son página web, cajero automático, banca virtual, canal telefónico y celular y tarjetas de débito / crédito. Por lo tanto, al existir una digitalización financiera se obtiene como resultados positivos un dinamismo social y económico debido a que se obtiene agilidad en los procesos y por ende optimización del tiempo. Con la implementación de la digitalización se evidencia un mayor acceso a los productos y servicios financieros, considerando así que existe una aceptación por parte de los usuarios de las entidades financieras.

➤ Con relación a la consecución del segundo objetivo así mismo se destaca que para la prevención, vigilancia y políticas de seguridad de la información las cooperativas realizan un análisis de riesgos y gestión de vulnerabilidades, poseen herramientas de seguridad y estrategias de mitigación de riesgos. Por lo tanto, con los resultados obtenidos se demuestra que las cooperativas de ahorro y crédito mantienen un proceso

de adaptación y aceptación digital, pero esto depende del nivel de conocimiento digital del usuario, por lo que su mayor nivel de utilización depende directamente de uso y confianza, es ahí donde se ve la necesidad de implementar estrategias para fomentar la educación financiera digital y a la vez generar seguridad en la información.

Las cooperativas han implementado herramientas y estrategias para lograr tener seguridad en la información, una de las acciones más importantes es la alfabetización digital. Los seminarios, cursos, capacitaciones o difusión a través de internet que emita información acerca de los beneficios del uso de los canales digitales a los que los socios o clientes pueden acceder permite que adquieran una cultura digital. Es por ello, que se destaca que también se produce un beneficio social ya que los socios y clientes al capacitarse pueden priorizar el uso de canales digitales, como por ejemplo a través de la página web el socio o cliente puede acceder de manera virtual a los productos y servicios para realizar diversas transacciones digitales.

➤ Por otra parte, con respecto al objetivo tres, en cuanto al estado de la Seguridad de la Información y de la Ciberseguridad, los resultados permiten concluir que las cooperativas consideran que este un tema de total importancia, pues se evidencia que estas poseen con un área de tecnologías de la información, metodologías y controles. Sin duda, lo primordial es identificar los riesgos y vulnerabilidades que se puedan dar por causa del crecimiento de los ciberataques. Del mismo modo, es importante tener el apoyo de la gerencia y administradores, y sobre todo, disminuir las brechas que existen por la falta de asignación de presupuesto, apoyo a iniciativas y capacitación. Así también, se identifica que es necesario cumplir con las normas de seguridad de la información, esto debido al gradual uso de canales digitales, por el cual la implementación de estrategias como tener un Comité de Seguridad, poseer planes de contingencia y adquirir paquetes integrales de seguridad se tornan de vital importancia para mantener la seguridad de la información.

5.2 Recomendaciones

➤ Se debe seguir brindando los productos y servicios financieros por canales digitales de manera sostenible, para que estos sean accesibles para todos los usuarios, mismos que cubran las necesidades de estos sin importar el lugar en donde se encuentren.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito deben mantenerse en constante innovación, debido a que, con el transcurso del tiempo y el avance tecnológico, la demanda por parte de los socios y clientes requerirá de la creación de nuevos productos y servicios financieros digitales.

➤ Las instituciones financieras deben continuar con su proceso de cultura digital mediante programas y capacitaciones de educación financiera para todos los socios y clientes, con el objetivo de contribuir a la alfabetización digital, generando así un bien común y por ende un crecimiento económico.

➤ Las entidades deben seguir creando e implementando estrategias, manuales y procedimientos que aseguren y promuevan la seguridad de la información, así también, auditar periódicamente el nivel de seguridad de la información para obtener una mejor gestión y considerar una correcta adecuación a los cambios en el tiempo oportuno.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, D. (2022). *Un panorama de las Fintech en América Latina y el Ecuador*. 65.
- Agualongo, S., & Poaquiza, L. (2020). *Estrategias de marketing digital como factor clave para la calidad del servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.*
- Alvarado, L. I. (2020). *El Rol De La Transformación Digital En La Formulación De La Estrategia De Negocio De Empresas Del Sector Financiero En El Perú. Lima, Perú*, 62.
https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2793/AlvaradoLaura_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=1
- Álvarez, R. J. (2020). *Análisis espacial de la inclusión financiera y la pobreza multidimensional en el Ecuador en el periodo 2015-2018*.
- Amado, J. P. (2021). *Riesgos y vulnerabilidades informáticas en el uso del Fintech como innovación en servicios financieros de la economía digital Colombiana*. 6.
- Avendaño, O. (2018). Los retos de la banca digital en México. *Revista Ius*, 12(41).
<https://doi.org/10.35487/rius.v12i41.2018.325>
- Ballesteros, L. G., Montenegro, A. F., Guerrero, C. A., & Angamarca, M. E. (2021). Plan promocional: Herramienta para elevar el valor de marca del sector cooperativista en Tungurahua-Ecuador. *Espacios*, 42(04), 25–43.
<https://doi.org/10.48082/espacios-a21v42n04p03>
- Balzarini, M., Bruno, C., Córdoba, M., & Teich, I. (2015). *Herramientas en el Análisis Estadístico Multivariado*. December, 200.
- Barba, D. R., & Morales, A. M. (2019). Cooperativismo y desarrollo sostenible en el Ecuador. *Ciencia Digital*, 3(3.2), 150–171.
<https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.2.725>
- Chiliquinga, J. L., Yautibug, J. M., & Medina, P. (2020). Data Studio: analítica digital en cooperativas de ahorro y crédito indígenas de Tungurahua-Ecuador. *3C TIC: Cuadernos de Desarrollo Aplicados a Las TIC*, 9(3), 69–93.

<https://doi.org/10.17993/3ctic.2020.93.69-93>

- Córdova Jácome, N. E. (2016). “*La Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y la Sostenibilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 4 del Cantón Ambato.*”
- Coronel, M. A. (2019). Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle. *Universidad Andina Simón Bolívar*, 95.
- Cruz, V. De, Orlando, L., Pravia, P., Caridad, M., Julbe, N., & Flor, A. (2017). Procedimiento Para Evaluar El Nivel De Madurez Y Eficacia Del Control Interno. *Revista Científica “Visión de Futuro,”* 21(2), 212–230.
- Cueva, M., & Melo, J. (2021). *Las Fintech como alternativa de inclusión financiera en Ecuador.* 154.
- Delgado, K., & Loor, I. (2021). De la digitalización bancaria a la inclusión financiera: un estudio exploratorio desde las microfinanzas. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(3), 30–43. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.3.530>
- Díaz, J. M. (2019). Risks and vulnerabilities of the denial of service distributed on the internet of things. *Revista de Bioética y Derecho*, 46, 85–100. <https://doi.org/10.1344/rbd2019.0.27068>
- Dueñas, P. P. M., & Carmona, D. G. (2021). Management of digital communication in spanish cooperatives. *CIRIEC-España Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 101, 193–225. <https://doi.org/10.7203/CIRIEC-E.101.17638>
- Espinoza Farfán, V. N., & Vázquez Loaiza, J. P. (2020). Determinantes del control interno en la gestión del crédito de las cooperativas del Ecuador. *Apuntes Contables*, 27, 95–111. <https://doi.org/10.18601/16577175.n27.06>
- FELABAN. (2018). *Los Servicios Financieros Digitales en América Latina. 1*, 1–131. http://felaban.s3-website-us-west-2.amazonaws.com/documentos_interes/archivo20181204163600PM.pdf
- Fernández, Y., Gutiérrez, M., & Palomo, R. (2019). ¿Cómo percibe la banca cooperativa el impacto de la transformación digital? *CIRIEC-España Revista*

de Economía Pública, Social y Cooperativa, 95, 11–38.

<https://doi.org/10.7203/CIRIEC-E.95.12724>

- Figueroa, J. A., Rodríguez, R. F., Bone, C. C., & Saltos, J. A. (2018). La seguridad informática y la seguridad de la información. *Polo Del Conocimiento*, 2(12), 145. <https://doi.org/10.23857/pc.v2i12.420>
- Flores, C. D. (2020). Análisis de la transformación digital de los servicios financieros de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Uno de la Ciudad de Quito. *Tesis*, 1–100.
<http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/18503%0Ahttp://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5081/1/UPS-CYT00109.pdf>
- Fransi, E. C., Salla, Y. M., & Ramon, N. D. (2017). Cooperativismo 2.0: Presencia en Internet y desarrollo del comercio electrónico en las cooperativas oleícolas de Cataluña. *REVESCO Revista de Estudios Cooperativos*, 124, 1–27.
<https://doi.org/10.5209/REVE.54926>
- García, K., Prado, E., Salazar, R., & Mendoza, J. (2018). Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador y su incidencia en la conformación del Capital Social (2012-2016). *Revista Espacios*, 39(28), 1–6.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n28/a18v39n28p32.pdf>
- García, M., Hurtado, K., Ponce, V., & Sánchez, J. (2021). Análisis del proceso de control interno en cooperativas de ahorro y crédito. 9(1), 227–242.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2021000100227
- Girón, A., de la Vega Shiota, V., & Vélez, D. (2018). Inclusión financiera y perspectiva de género: Economías miembro de APEC. *México y La Cuenca Del Pacífico*, 7(21), 27–51. <https://doi.org/10.32870/mycp.v7i21.562>
- Gualpa, A., & Urbina, M. (2021). Determinantes del desempeño financiero de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador Determinants of the financial performance of the savings and credit cooperatives of Ecuador. *Scielo- SENESCYT*, 34. <http://scielo.senescyt.gov.ec/pdf/rep/n34/2477-9075-rep-34-00112.pdf>
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2010).

- Definición del alcance de la investigación a realizar: exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa. In *Metodología de la investigación*.
<http://www.casadellibro.com/libro-metodologia-de-la-investigacion-5-ed-incluye-cd-rom/9786071502919/1960006>
- Idiakez, F. J. A. (2019). Las cooperativas digitales como canales para el trabajo digital en un contexto de economía colaborativa. *Boletín de La Asociación Internacional de Derecho Cooperativo*, 54, 75–97.
- León, S., & Murillo, D. (2021). Análisis Financiero : Gestionar los riesgos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 262.
- López, R. A. (2017). Sistema de Gestión de la Seguridad. In *Fundación Universitaria del Área Andina*.
<https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/1238>
- Martelo, R. J., Maderay, J. E., & Betín, A. D. (2015). Software para gestión documental, un componente modular del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI). *Informacion Tecnologica*, 26(2), 129–134.
<https://doi.org/10.4067/S0718-07642015000200015>
- Ojeda, F. I., Moreno, V. P., & Torres, M. M. (2020). Gestión del riesgo y la ciberseguridad en el sector financiero popular y solidario del Ecuador. *Cienciamatria*, 6(2), 192–219. <https://doi.org/10.35381/cm.v6i2.366>
- Ortiz, J. E., & Vizñay, J. K. (2019). Análisis de riesgo y vulnerabilidades de la red de datos, en un ISP, utilizando el estándar ISO/IEC 2007:2008. Caso de estudio: Empresa Sistelcel. *Polo Del Conocimiento*, 4(7), 174.
<https://doi.org/10.23857/pc.v4i7.1029>
- Ortíz, S., & Núñez, J. M. (2017). Inclusión Financeira: Diagnóstico Da Situación En América Latina E O Caribe. *Revista Galega de Economía*, 26(1), 45–54.
<https://doi.org/10.15304/rge.26.1.4322>
- Ospina, J. H. (2021). Fintechs: Oportunidad de crecimiento a partir del segmento de pagos. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 1–76.
- Otalora, G. A. (2019). Metodología Para Levantamiento De Activos De Información

Y Análisis De Riesgos Orientada a Las Alcaldías Categoría 6 Del Departamento De Boyacá. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

POVEDA, M. (2020). *Manual de uso Manual de uso*. 1–55.

[https://rodin.uca.es/xmlui/bitstream/handle/10498/22403/Ejemplos_Normas_APA \(7ª Edición\).pdf?sequence=1](https://rodin.uca.es/xmlui/bitstream/handle/10498/22403/Ejemplos_Normas_APA_(7ª_Edición).pdf?sequence=1)

Puruncajas, A. K. (2020). Digitalización en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento tres y su influencia en el crecimiento económico en el periodo 2015 – 2017. *Tesis*, 1–166.

Quevedo, L. F. (2019). Aproximación crítica a la teoría económica propuesta por Schumpeter. *Investigación y Negocios*, 12(20), 57–62.

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372019000200006&lng=es&tlng=es

Quispe, C. P. (2021). Procedimiento de gestión para ciberseguridad en la infraestructura tecnológica del sector financiero Segmento Regulado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). In *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*.

Rojas-Salvatierra, W., Chiriboga-Mendoza, M., & Pacheco-Vergara, J. (2018). Componentes Del Control Interno En Pequeñas Y Medianas Empresas. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada “Yachasun,”* 2(3), 1–8. <https://doi.org/10.46296/yc.v2i3.0009>

Romero, A. (2021). *Análisis de la implementación de nuevas tecnologías para mejorar la gestión financiera de las cooperativas de ahorro y crédito Castro Armas Fernando Efrén Ingeniero / a en Comercio y Finanzas Internacionales Bilingüe*. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/16084/1/T-UCSG-PRE-ESP-CFI-597.pdf>

Romero, M. I., Figueroa, G. L., Vera, D. S., Álava, J. E., Parrales, G. R., Álava, C. J., Murillo, Á. L., & Castillo, M. A. (2018). Mecanismo Correctivos en seguridad informática. In *Introducción a la seguridad informática y el análisis de vulnerabilidades*.

Sánchez, V. M. (2022). *Políticas de seguridad informática y vulnerabilidades en el*

- sistema para generar citas y pagos de facturación del consecionario Ambacar. 8.5.2017, 2003–2005.*
- SEPS. (2011). Ley Organica De Economia Popular Y Solidaria Del Sistema Financiero. *República Del Ecuador*, 1–39.
- Solano, J., Peña, S., & Zambrano, A. (2018). Percepción del cliente sobre el dinero electrónico: Un caso ecuatoriano. *Espacios*, 39(8), 2014–2017.
- UNMSM. (2016). 4. *Herramientas Estadísticas 4.1*. 3–9.
https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Ingenie/cusiyupanqui_cc/cap4.pdf
- Vargas, A. H. (2021). La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el Perú. *Industrial Data*, 24(2), 99–120.
<https://doi.org/10.15381/idata.v24i2.20351>
- Vergara, V. E. (2021). Bancarización, digitalización y banca móvil. Evolución de los modelos de negocios bancarios, en la economía digital de Panamá. *Revista FAECO Sapiens*, 4(1), 27–42.
- Vianey, G., & Gutiérrez, R. (2020). *Gestión de seguridad de la Información en las Organizaciones. July 2018*.
- Zurdo, R. P., Fernández, Y., & Gutiérrez, M. (2018). *Banca cooperativa y transformación digital : hacia un nuevo modelo de relación con sus socios y clientes [en] Cooperative banking and digital transformation : towards a new relationship model with members and clients 2014 , la desaparición y la transfor. 129, 161–182.* <https://doi.org/10.5209/REVE.62490.1>.

ANEXOS

Anexo 1. Encuestas Cooperativas

RESULTADOS ENCUESTA SPSS COOP FIN.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	ESTADODE...	Númérico	1	0	¿Hace cuánto t... (1, < 3 años...	Ninguna	15	15	Derecha	Nominal	Entrada
2	CANALESDE...	Númérico	1	0	¿Qué porcentaj... (1, <20%)...	Ninguna	15	15	Derecha	Nominal	Entrada
3	SERVICIOS...	Númérico	1	0	¿En qué rango ... (1, < 25 año...	Ninguna	15	15	Derecha	Nominal	Entrada
4	PRESUPU...	Númérico	1	0	¿Cuál es el por... (1, < 5%)...	Ninguna	15	15	Derecha	Nominal	Entrada
5	INTENSIDA...	Númérico	1	0	Actualmente, ¿... (1, Si)...	Ninguna	15	15	Derecha	Nominal	Entrada
6	SOCIOSQU...	Númérico	1	0	¿Cuáles serían ... (1, Reducci...	Ninguna	15	15	Derecha	Nominal	Entrada
7	USOPOPE...	Númérico	1	0	¿La gerencia s... (1, Seguimi...	Ninguna	15	15	Derecha	Nominal	Entrada
8	RIESGOFIN...	Númérico	1	0	¿Presentan pro... (1, descono...	Ninguna	15	15	Derecha	Nominal	Entrada
9	ESTRATEG...	Númérico	1	0	¿Cuáles son la... (1, Ransom...	Ninguna	15	15	Derecha	Nominal	Entrada
10	PRIORIDAD...	Númérico	1	0	¿Posee herra... (1, Backuos...	Ninguna	15	15	Derecha	Nominal	Entrada
11	DESAFIOS...	Númérico	1	0	¿Cuenta con e... (1, Si)...	Ninguna	15	15	Derecha	Nominal	Entrada
12	RESPONS...	Númérico	1	0	¿La cooperativa... (1, Monitore...	Ninguna	15	15	Derecha	Nominal	Entrada
13	PRESUPU...	Númérico	1	0	¿Toman Iniciati... (1, Análisis ...	Ninguna	15	15	Derecha	Nominal	Entrada

RESULTADOS ENCUESTA SPSS COOP FIN.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	ESTADODEMADUR EZ	CANALESDEACCE SO	SERVICIOSDIGITAL ES	PRESUPUESTOAN UAL	INTENSIDADDEUS O	SOCIOSQUEUTILIZ AN	USOPOREDAD
1	3	1	1	1	1	2	4
2	3	1	2	1	1	1	2
3	2	1	2	1	1	3	1
4	2	2	2	2	1	1	1
5	2	2	2	2	2	2	3
6	2	2	2	2	1	1	2
7	2	2	3	2	1	1	1
8	2	2	3	3	1	3	3

RESULTADOS ENCUESTA SPSS COOP FIN.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	RIESGOFINTECH	ESTRATEGIASFINTECH	PRIORIDADETRANSFORMACION	DESAFIOSENDESARROLLO	RESPONSABLEAREADESEGURIDAD	PRESUPUESTOASIGNADO
1	2	1	1	1	1	1
2	1	1	2	1	1	1
3	2	1	2	1	1	1
4	1	1	2	2	1	1
5	4	1	4	1	3	2
6	3	1	4	1	3	2
7	4	1	4	1	3	1
8	2	1	4	1	3	1

Anexo 2. Encuestas Socios

*RESULTADOS ENCUESTA SPSS SOCIOS FIN.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	SOCIO	Númerico	1	0	¿Qué tiempo e... (1, De 1 a 2...	Ninguna		9	Derecha	Nominal	Entrada
2	CONFIANZA	Númerico	1	0	¿Cuál es el niv... (1, Irrelevant...	Ninguna		10	Derecha	Nominal	Entrada
3	UTILIZA	Númerico	1	0	¿Usted utiliza ... (1, Si)...	Ninguna		10	Derecha	Nominal	Entrada
4	SEGUROS	Númerico	1	0	¿Cree usted qu... (1, Si)...	Ninguna		9	Derecha	Nominal	Entrada
5	PROBLEMAS	Númerico	1	0	¿Se han prese... (1, Si)...	Ninguna		12	Derecha	Nominal	Entrada
6	QUEJAS	Númerico	1	0	¿Ha realizado u... (1, Si)...	Ninguna		9	Derecha	Nominal	Entrada
7	SOLUCIÓN	Númerico	1	0	¿Cómo califica ... (1, Irrelevant...	Ninguna		11	Derecha	Nominal	Entrada
8	USO	Númerico	2	0	¿Cual es el can... (1, Página ...	Ninguna		7	Derecha	Nominal	Entrada
9	SATISFAC...	Númerico	1	0	¿Cuál es el gra... (1, Bajo)...	Ninguna		12	Derecha	Nominal	Entrada

*RESULTADOS ENCUESTA SPSS SOCIOS FIN.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

201 : SATISFACCIÓN

	SOCIO	CONFIANZA	UTILIZA	SEGUROS	PROBLEMAS	QUEJAS	SOLUCIÓN	USO	SATISFACCIÓN
1	1	4	1	1	2	2	4	3	3
2	1	4	2	1	2	2	4	3	3
3	1	3	2	1	2	2	4	3	2
4	1	4	1	1	1	1	4	3	3
5	1	3	1	1	2	2	5	3	2
6	1	4	2	2	2	2	3	1	3
7	1	4	1	2	1	2	4	3	1
8	1	4	2	2	1	2	4	3	3
9	1	3	1	2	2	2	4	3	3
10	1	4	1	2	2	1	4	1	3
11	1	5	1	2	2	2	3	3	2
12	1	5	1	2	1	2	4	3	3
13	1	4	1	2	2	2	5	3	3
14	1	3	2	2	2	2	4	3	3
15	1	4	1	2	1	2	4	3	3
16	1	4	1	2	2	1	4	3	3
17	1	4	1	2	1	2	3	3	3
18	1	4	1	2	2	2	4	3	2
19	1	4	1	1	2	2	4	3	3
20	1	4	1	2	2	2	4	3	3
21	1	4	1	2	2	2	4	3	2
22	1	4	1	1	2	2	4	3	3
23	1	4	1	2	2	2	4	3	3

*RESULTADOS ENCUESTA SPSS SOCIOS FIN.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

201 : SATISFACCIÓN

	SOCIO	CONFIANZA	UTILIZA	SEGUROS	PROBLEMAS	QUEJAS	SOLUCIÓN	USO	SATISFACCIÓN
24	1	4	1	2	2	2	4	3	3
25	1	4	1	1	2	2	4	3	3
26	1	4	1	2	2	2	4	3	2
27	1	4	1	2	2	2	4	3	3
28	1	4	1	2	2	2	4	3	3
29	1	4	1	2	2	2	4	3	3

	SOCIO	CONFIANZA	UTILIZA	SEGUROS	PROBLEMAS	QUEJAS	SOLUCIÓN	USO	SATISFACCIÓN
30	1	4	1	2	2	2	4	3	3
31	1	4	1	2	2	2	4	3	2
32	1	4	1	2	2	2	4	3	3
33	1	4	1	2	2	2	4	3	3
34	1	4	1	2	2	2	4	3	3
35	1	3	1	2	2	2	4	3	3
36	1	3	1	2	2	2	4	3	3
37	1	3	1	2	2	2	4	3	3
38	1	3	1	2	2	2	4	3	2
39	1	3	1	2	2	1	4	3	3
40	1	3	1	2	2	2	4	3	3
41	1	3	1	2	2	2	4	3	3
42	1	4	1	2	2	2	4	3	3
43	1	4	1	2	2	2	4	3	3
44	1	4	1	2	2	2	4	3	2
45	1	4	1	2	2	1	3	3	3
46	1	3	1	2	2	2	4	3	3
47	1	3	1	2	2	2	4	3	3
48	1	3	1	2	2	2	4	3	2
49	1	4	1	2	2	2	4	3	3
50	1	4	1	2	2	2	4	3	3
51	1	4	1	2	2	2	4	3	3
52	1	4	1	1	2	1	4	3	3

	SOCIO	CONFIANZA	UTILIZA	SEGUROS	PROBLEMAS	QUEJAS	SOLUCIÓN	USO	SATISFACCIÓN
53	1	4	1	1	2	2	4	3	3
54	1	4	1	1	1	2	4	3	3
55	1	4	1	1	2	2	4	3	3
56	1	4	1	1	2	1	4	3	3
57	1	4	1	1	2	2	4	4	3
58	1	4	1	1	2	2	4	4	3
59	1	4	1	1	1	2	4	4	3
60	1	4	1	1	2	2	4	4	3
61	1	4	1	1	1	2	4	4	3
62	1	4	1	1	2	2	4	4	3
63	1	3	1	1	1	2	3	4	3
64	1	4	1	1	2	2	4	4	3
65	1	3	1	1	2	2	4	4	3
66	1	4	1	1	2	2	4	6	3
67	1	3	1	1	2	2	4	6	3
68	1	4	1	1	2	2	4	6	3
69	1	4	1	1	2	2	4	6	3
70	1	4	1	1	1	2	4	6	3
71	1	4	2	1	2	2	4	6	3
72	1	4	1	1	2	2	4	6	3
73	1	4	1	1	2	2	4	6	3
74	1	4	1	1	2	2	4	6	3
75	1	4	2	1	2	2	4	6	1

	SOCIO	CONFIANZA	UTILIZA	SEGUROS	PROBLEMAS	QUEJAS	SOLUCIÓN	USO	SATISFACCIÓN
76	1	4	1	1	1	1	4	6	3
77	1	4	1	1	2	2	4	6	3
78	1	4	1	1	2	1	4	6	3

	SOCIO	CONFIANZA	UTILIZA	SEGUROS	PROBLEMAS	QUEJAS	SOLUCIÓN	USO	SATISFACCIÓN
79	1	4	1	1	2	2	4	6	3
80	1	4	1	1	2	2	4	6	3
81	1	4	1	1	2	2	4	3	3
82	1	4	2	1	2	2	4	3	3
83	1	3	2	1	2	2	4	3	2
84	1	4	1	1	1	1	4	3	3
85	1	3	1	1	2	2	5	3	2
86	1	4	2	2	2	2	3	1	3
87	1	4	1	2	1	2	4	3	1
88	1	4	2	2	1	2	4	3	3
89	1	3	1	2	2	2	4	3	3
90	1	4	1	2	2	1	4	1	3
91	1	5	1	2	2	2	3	3	2
92	1	5	1	2	1	2	4	3	3
93	1	4	1	2	2	2	5	3	3
94	1	3	2	2	2	2	4	3	3
95	1	4	1	2	1	2	4	3	3
96	1	4	1	2	2	1	4	3	3
97	1	4	1	2	1	2	3	3	3
98	1	4	1	2	2	2	4	3	2
99	1	4	1	1	2	2	4	3	3
100	1	4	1	2	2	2	4	3	3
101	1	4	1	2	2	2	4	3	2

	SOCIO	CONFIANZA	UTILIZA	SEGUROS	PROBLEMAS	QUEJAS	SOLUCIÓN	USO	SATISFACCIÓN
102	1	4	1	1	2	2	4	3	3
103	1	4	1	2	2	2	4	3	3
104	1	4	1	2	2	2	4	3	3
105	1	4	1	1	2	2	4	3	3
106	1	4	1	2	2	2	4	3	2
107	1	4	1	2	2	2	4	3	3
108	1	4	1	2	2	2	4	3	3
109	1	4	1	2	2	2	4	3	3
110	1	4	1	2	2	2	4	3	3
111	1	4	1	2	2	2	4	3	2
112	1	4	1	2	2	2	4	3	3
113	1	4	1	2	2	2	4	3	3
114	1	4	1	2	2	2	4	3	3
115	1	3	1	2	2	2	4	3	3
116	1	3	1	2	2	2	4	3	3
117	1	3	1	2	2	2	4	3	3
118	1	3	1	2	2	2	4	3	2
119	1	3	1	2	2	1	4	3	3
120	1	3	1	2	2	2	4	3	3
121	1	3	1	2	2	2	4	3	3
122	1	4	1	2	2	2	4	3	3
123	1	4	1	2	2	2	4	3	3
124	1	4	1	2	2	2	4	3	2

	SOCIO	CONFIANZA	UTILIZA	SEGUROS	PROBLEMAS	QUEJAS	SOLUCIÓN	USO	SATISFACCIÓN
125	1	4	1	2	2	1	3	3	3
126	1	3	1	2	2	2	4	3	3
127	1	3	1	2	2	2	4	3	3

*RESULTADOS ENCUESTA SPSS SOCIOS FIN.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

52:

	SOCIO	CONFIANZA	UTILIZA	SEGUROS	PROBLEMAS	QUEJAS	SOLUCIÓN	USO	SATISFACCIÓN
128	1	3	1	2	2	2	4	3	2
129	1	4	1	2	2	2	4	3	3
130	1	4	1	2	2	2	4	3	3
131	1	4	1	2	2	2	4	3	3
132	1	4	1	1	2	1	4	3	3
133	1	4	1	1	2	2	4	3	3
134	1	4	1	1	1	2	4	3	3
135	1	4	1	1	2	2	4	3	3
136	1	4	1	1	2	1	4	3	3
137	1	4	1	1	2	2	4	4	3
138	1	4	1	1	2	2	4	4	3
139	1	4	1	1	1	2	4	4	3
140	1	4	1	1	2	2	4	4	3
141	1	4	1	1	1	2	4	4	3
142	1	4	1	1	2	2	4	4	3
143	1	3	1	1	1	2	3	4	3
144	1	4	1	1	2	2	4	4	3
145	1	3	1	1	2	2	4	4	3
146	1	4	1	1	2	2	4	6	3
147	1	3	1	1	2	2	4	6	3
148	1	4	1	1	2	2	4	6	3
149	1	4	1	1	2	2	4	6	3
150	1	4	1	1	1	2	4	6	3

*RESULTADOS ENCUESTA SPSS SOCIOS FIN.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

52:

	SOCIO	CONFIANZA	UTILIZA	SEGUROS	PROBLEMAS	QUEJAS	SOLUCIÓN	USO	SATISFACCIÓN
151	1	4	2	1	2	2	4	6	3
152	1	4	1	1	2	2	4	6	3
153	1	4	1	1	2	2	4	6	3
154	1	4	1	1	2	2	4	6	3
155	1	4	2	1	2	2	4	6	1
156	1	4	1	1	1	1	4	6	3
157	1	4	1	1	2	2	4	6	3
158	1	4	1	1	2	1	4	6	3
159	1	4	1	1	2	2	4	6	3
160	1	4	1	1	2	2	4	6	3
161	1	4	2	1	2	2	4	3	3
162	1	4	2	1	2	2	4	3	3
163	1	3	2	1	2	2	4	3	2
164	1	4	2	1	2	1	4	3	3
165	1	3	2	1	2	2	5	3	2
166	1	4	2	2	2	2	3	1	3
167	1	4	2	2	2	2	4	3	1
168	1	4	2	2	2	2	4	3	3
169	1	3	2	2	2	2	4	3	3
170	1	4	2	2	1	1	4	1	3
171	1	5	1	2	1	2	3	3	2
172	1	5	1	2	1	2	4	3	3
173	1	4	1	2	1	2	5	3	3

*RESULTADOS ENCUESTA SPSS SOCIOS FIN.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

52:

	SOCIO	CONFIANZA	UTILIZA	SEGUROS	PROBLEMAS	QUEJAS	SOLUCIÓN	USO	SATISFACCIÓN
174	1	3	1	2	1	2	4	3	3
175	1	4	1	2	1	2	4	3	3
176	1	4	1	2	1	1	4	3	3

*RESULTADOS ENCUESTA SPSS SOCIOS FIN.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

52 :

	SOCIO	CONFIANZA	UTILIZA	SEGUROS	PROBLEMAS	QUEJAS	SOLUCIÓN	USO	SATISFACCIÓN
177	1	4	1	2	1	2	3	3	3
178	1	4	1	2	1	2	4	3	2
179	1	4	1	1	1	2	4	3	3
180	1	4	1	2	1	2	4	3	3
181	1	4	2	2	2	2	4	3	2
182	1	4	2	1	2	2	4	3	3
183	1	4	2	2	2	2	4	3	3
184	1	4	2	2	2	2	4	3	3
185	1	4	2	1	2	2	4	3	3
186	1	4	2	2	2	2	4	3	2
187	1	4	2	2	2	2	4	3	3
188	1	4	2	2	2	2	4	3	3
189	1	4	2	2	2	2	4	3	3
190	1	4	2	2	2	2	4	3	3
191	1	4	1	2	1	2	4	3	2
192	1	4	1	2	1	2	4	3	3
193	1	4	1	2	1	2	4	3	3
194	1	4	1	2	1	2	4	3	3
195	1	3	1	2	.	2	4	3	3
196	1	3	1	2	1	2	4	3	3
197	1	3	1	2	1	2	4	3	3
198	1	3	1	2	1	2	4	3	2
199	1	3	1	2	1	1	4	3	3

*RESULTADOS ENCUESTA SPSS SOCIOS FIN.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

52 :

	SOCIO	CONFIANZA	UTILIZA	SEGUROS	PROBLEMAS	QUEJAS	SOLUCIÓN	USO	SATISFACCIÓN
200	1	3	1	2	1	2	4	3	3