



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

El rol de la Inteligencia Artificial en el servicio al cliente y la eficiencia operativa.
Un análisis cualitativo en el sector financiero del Ecuador

AUTORA:

Sánchez Carbo Jeniffer Lisette

Previo a la obtención del Grado Académico:

Magíster en Administración de Empresas

Guayaquil, Ecuador

2025



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **licenciada Jeniffer Lisette Sánchez Carbo** como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magister en Administración de Empresas**

REVISOR

Econ. Andrés Navarro Orellana, Mgs.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María del Carmen Lapo Maza, Ph.D.

Guayaquil, a los 23 días del mes de abril del año 2025



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Jeniffer Lisette Sánchez Carbo**

DECLARO QUE:

El trabajo el Rol de la Inteligencia Artificial en el Servicio al Cliente y la Eficiencia Operativa. Un Análisis Cualitativo en el Sector Financiero del Ecuador previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 23 días del mes de abril del año 2025

LA AUTORA:

Jeniffer Lisette Sánchez Carbo



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORIZACIÓN

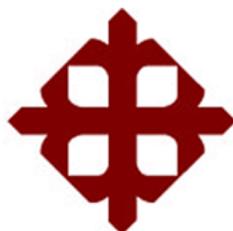
Yo, **Jeniffer Lisette Sánchez Carbo**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Trabajo de titulación Magíster en Administración de Empresas** titulado el Rol de la Inteligencia Artificial en el Servicio al Cliente y la Eficiencia Operativa. Un Análisis Cualitativo en el Sector Financiero del Ecuador, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 23 días del mes de abril del año 2025

LA AUTORA:

Jeniffer Lisette Sánchez Carbo



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

REPORTE COMPILATIO

CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

El Rol de la Inteligencia Artificial en el Servicio al Cliente y la Eficiencia Operativa. Un Análisis Cualitativo en el Sector Financiero del Ecuador (3) (1)

- 0% Similitudes (ignorado)
- 0% similitudes entre comillas
- 0% entre las fuentes mencionadas
- 4% Idiomas no reconocidos (ignorado)
- 4% Textos potencialmente generados por la IA

Nombre del documento: El Rol de la Inteligencia Artificial en el Servicio al Cliente y la Eficiencia Operativa. Un Análisis Cualitativo en el Sector Financiero del Ecuador (3) (1).docx

ID del documento: 79a4189534d3a0b594ddd54603aa520e828f7d5f

Tamaño del documento original: 117,94 kB

Autores: []

Depositante: María del Carmen Lapo Maza

Fecha de depósito: 27/2/2025

Tipo de carga: Interface

fecha de fin de análisis: 27/2/2025

Número de palabras: 4104

Número de caracteres: 28.010

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuente principal detectada

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	doi.org Banking 4.0: Artificial Intelligence (AI) in Banking Industry & Consumer... https://doi.org/10.3390/su15043682 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (21 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	www.doi.org https://www.doi.org/10.1007/978-1-107-96-021-10186-W	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (32 palabras)
2	rc.cienciasas.org https://rc.cienciasas.org/index.php/rc/article/view/335	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (24 palabras)
3	PROYECTO FINAL - VALDIVISO VIVIANA.docx PROYECTO FINAL - VALDIV... #8dd07 El documento proviene de mi biblioteca de referencias	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (26 palabras)
4	dx.doi.org Editorial Vol 3, Num. 5 - Artificial intelligence and its impact on business ... http://dx.doi.org/10.56216/raade012023jun.e05	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
5	journalacademy.net Artificial intelligence and entrepreneurship: a systematic review... https://journalacademy.net/index.php/revista/article/download/227/239	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (13 palabras)

Agradecimiento

Al mirar atrás, veo un camino construido con amor, esfuerzo y apoyo incondicional. Nada de esto habría sido posible sin las personas que han estado siempre a mi lado, acompañándome en cada paso y dándome la fuerza para seguir adelante.

A mi papá y mi mamá, por ser mi mayor ejemplo y mi refugio. Gracias por enseñarme que los sueños se alcanzan con dedicación y que el amor y la paciencia son las bases de todo logro. Su apoyo inquebrantable ha sido mi mayor fortaleza.

A mi hermana. Gracias por cada palabra de aliento, tenerte a mi lado dentro de la maestría ha hecho que este viaje sea más llevadero y especial.

A mis mascotas, por su amor incondicional. Su compañía silenciosa, pero siempre presente, fue un recordatorio de que incluso en las jornadas más largas, nunca estuve sola.

A mi mejor amiga, por ser la persona que ilumina mi vida con su amor, su honestidad y su presencia.

Y a ti, babe, mi apoyo incondicional y mi persona favorita. Gracias por estar a mi lado en este camino, por creer en mí incluso cuando yo dudaba, por cada palabra de aliento, cada abrazo y cada momento en el que hiciste que todo fuera más fácil.

Este triunfo no es solo mío, sino de todos ustedes. Gracias por ser mi hogar, mi motor y mi razón para seguir soñando.

Con todo mi amor y gratitud,

Jeniffer Lisette Sánchez Carbo

Dedicatoria

Para las personas y seres que llenan mi vida de amor y propósito.

A mi papá y mi mamá, por su amor infinito y por enseñarme a nunca rendirme, los amo demasiado. Quédense a mi lado para siempre.

A mi hermana, por ser mi compañera de vida,

A mis mascotas,

Cada paso que doy es por ustedes.

Jeniffer Lisette Sánchez Carbo

Índice General

Introducción	1
Metodología	7
Instrumento de Recolección de Datos	7
Participantes	8
Procedimientos	8
Resultados	9
Conclusión	15
Referencias	16
Apéndices	18
Formato de Entrevista.....	18

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Uso Actual de IA</i>	10
Tabla 2. <i>Adopción de IA</i>	11
Tabla 3. <i>Automatización de Datos</i>	13
Tabla 4. <i>Diferenciación y Futuro de IA</i>	14

Introducción

La inteligencia artificial es una de las fuerzas más revolucionarias que caracterizan esta era, con efectos inconmensurables, tanto en el presente como en el futuro. Implica una transformación sin precedentes que se está extendiendo a más sectores, de los cuales el sector financiero es un ejemplo destacado (Gimeno y Marqués, 2022). A diferencia de las técnicas tradicionales que requerían una relación teórica entre las variables, la inteligencia artificial no requiere ninguna suposición sobre la estructura de los datos. Esto permite obtener predicciones más precisas al no depender de modelos teóricos preestablecidos, aumentando de esta forma la productividad de las empresas (Nieves, 2019).

Según Rouhiainen (2018) la inteligencia artificial es la capacidad para que los equipos electrónicos usen ciertos algoritmos, aprendan de estos datos y usen eso que aprendieron cuando tomen decisiones, pero de la misma forma como lo harían los seres humanos. Sin embargo, estos dispositivos que funcionan en base a la inteligencia artificial no necesitan descansar al momento de analizar grandes cantidades de información a diferencia de las personas. Actualmente los desarrolladores de estos sistemas están logrando nuevos avances en los cuales usan la visión artificial, el reconocimiento de voz y el procesamiento natural del lenguaje, ofreciendo nuevas formas de trabajar más eficientemente para las diferentes instituciones que la usen.

Hay diversos factores que pueden influir en la adopción de la inteligencia artificial. Uno de ellos es que los gerentes están frente a entornos cada vez más concurrente y dinámico, con mercados internacionales los cuales exigen cada vez más, siendo difíciles de llegar, además de posibles escenarios políticos inestables. A diferencia de la gestión humana, la realizada por IA puede generar un cambio disruptivo, planteando la cuestión hasta donde la IA puede llegar a

ser igual en los trabajos a los seres humanos (Haefner et al., 2021). No obstante, lo que podría considerarse una desventaja para muchos trabajadores, también podría representar una oportunidad.

Es crucial recordar que el objetivo de la toma de decisiones es encontrar continuamente mejores soluciones para el beneficio empresarial. Por ello, debemos considerar la posible integración de la IA en el momento que se hagan decisiones gerenciales esto por las ventajas que pueden tener las organizaciones. En la gestión empresarial, la IA se utiliza de una forma que ayuda a proporcionar competitividad frente a otras organizaciones, mejorando la calidad y eficiencia en la toma de decisiones en comparación con los seres humanos, lo que puede resultar en mejores resultados para la organización (Haefner et al., 2021).

En el análisis de Diestra et al. (2021) sobre el fundamento de la IA en la toma de resoluciones empresariales, se hace énfasis en que esta sucesión es relevante para el futuro de las organizaciones. Aunque, definir si estas resoluciones debieran ser acogidas por humanos o por inteligencia artificial no es algo sencillo. De esta forma, el potencial de estas TIC se basa en su fundamento para definir e imitar comportamientos humanos (Wamba, 2020).

El setenta y seis por ciento de los ejecutivos de las empresas Fortune encuestadas por NewVantage Partners sobre inteligencia artificial y Big Data de 2019 coinciden en que son cada vez más interdependientes: cuantos más datos disponibles hay, mayor es la necesidad de sistemas de inteligencia artificial que puedan analizar y dar sentido a la información. En estudios separados, el 97,2% de las empresas encuestadas están invirtiendo en iniciativas de Big Data e inteligencia artificial para convertirse en organizaciones más ágiles y basadas en datos, y el 91,6% más en este tipo de iniciativas. El estudio de NewVantage Partners de 2023 revela que la adopción de inteligencia artificial y Big data sigue siendo una prioridad para las empresas de Fortune 1000. Un 91.6% de

las compañías continúan invirtiendo en estas tecnologías para acelerar la toma de decisiones basadas en datos.

Este panorama muestra una continuidad y aceleración en la inversión en IA y Big data de estudios anteriores, como el de 2019, pero también subraya la persistente brecha en la creación de una cultura verdaderamente basada en datos y en la implementación efectiva de la IA a nivel organizacional.

Básicamente, una de las maneras en que las organizaciones emplean las suficiencias de la maquina es automatizar actividades que necesitan tiempo y son difíciles. Aunque, con el desarrollo de la IA y la síntesis predictiva, las empresas poseen una oportunidad única de no solo aprovechar plenamente estos recursos de tecnología emergente en la automatización, sino crear los valiosos vislumbres requeridos para hacer avanzadas a la toma correcta de resoluciones.

La tecnología de IA y el análisis predictivo se están convirtiendo en necesidades para competir en el mercado global, donde como se ha visto, un mayor factor es la rapidez y la exactitud para sacar adelante las decisiones basadas en datos. La aplicación de estas técnicas en el sector financiero ha traído ventajas en la reducción de costes, satisfacción de los clientes, sobre todo, por la automatización de los procesos operativos (Fernández, 2019).

Estas optimizaciones no solo delimitan al contexto financiero, más bien engloban la operatividad y la suficiencia de respuesta de las empresas encara a las demandas del mercado contemporáneo. Estas empresas, sean de índole privada, pública o estatal, reconocen la urgencia de personalizar tanto su ambiente como los productos que dan para condicionarse a los menesteres específicos y autónomos de cada sujeto con el que socializan (Pérez et al. 2023).

La inteligencia artificial ha arraigado firmemente su presencia en el sector financiero, donde se afirma que ha generado los beneficios más significativos. Componentes como asistentes personales, computación cognitiva, aprendizaje automático y chatbots son ampliamente utilizados en diversas aplicaciones dentro de este ámbito. Lo cual simplifica considerablemente la tarea de manejar grandes volúmenes de correspondencia para los equipos.

La IA capta el contenido y el estado de los emails, esto suministra deducciones adecuadas que los usuarios envían con un clic. Esta actividad aumenta la eficiencia y la potencia de la capacidad de respuesta al conducir de forma eficaz las consultas y comunicaciones de los clientes (Bnadi y Kothari, 2022). Sin duda, los bancos destinan recursos al desarrollo de infraestructuras de IA e innovadoras deducciones económicas para zacear la demanda creciente de productos económicos en el mercado. Esta adopción de IA registró una tasa de crecimiento trimestral del 7,6% impulsada por 7,6 millones de usuarios bancarios (Noreen et al., 2023).

Otro estudio realizado por MCKinsey&Company (2024) aseguran que Las instituciones financieras que utilizan con éxito la inteligencia artificial generativa (gen AI) han hecho un esfuerzo concertado para desarrollar un modelo operativo adaptado a las particularidades y riesgos de esta nueva tecnología, en lugar de intentar integrarla en un modelo operativo existente. La implementación de la inteligencia artificial posibilita que los inversores y entidades financieras adopten una visión más anticipada, potenciando de esta manera su habilidad para predecir en contraposición a los procedimientos convencionales.

Igualmente, la Inteligencia Artificial promueve el acceso al crédito para sectores menos privilegiados, favoreciendo a la economía en general. Sin embargo, aún existen retos, como la necesidad de facilitar la tecnología para

que un mayor número de individuos pueda aprender a manejarla e interpretar sus resultados de manera correcta.

De acuerdo con un reporte del Foro Económico Mundial de 2024, existen cinco oportunidades concretas que la inteligencia artificial podría proporcionar en las entidades financieras. Los progresos en esta tecnología permiten operaciones más rápidas, propuestas de productos y asesoramiento personalizados, presencia constante, procesos de toma de decisiones más eficientes y la habilidad para ofrecer nuevas sugerencias de productos. El sector financiero emplea inteligencia artificial en diversos subsectores como depósitos y préstamos, pagos de seguros, gestión de inversiones y la infraestructura de mercados de capitales. A medida que la IA se desarrolló, crece, extiende el potencial para emplear información personal de formas que afectan la privacidad, aumentan la velocidad y la precisión en la valoración de datos personales a rangos sin precedentes (Dewi et al. 2022).

Rodríguez (2023) ejecuta una pesquisa sobre la influencia de la IA, esto consigue reconocer los retos y oportunidades relevantes en las distintas celeridades del sector económico. El análisis expone que, aunque la adhesión de la IA en las operaciones económicas posee retos y peligros, además otorga relevantes posibilidades para una evolución positiva. Un correcto uso de la IA genera buenas respuestas y satisfacción en el contexto educativo. La colaboración entre organizaciones ya sea financieras o especialistas en Tecnologías de la Información y Comunicación es realmente un pilar para hacerle frente a estos retos y potenciar la IA en estos sectores (Sapkota, 2019).

Esta cooperación es vital para eludir peligros intrínsecos, protección de la inquisición y la ética en la utilización de algoritmos, además para potenciar los beneficios de la IA en relación con la eficiencia operacional y optimización de servicios económicos. Considerando estos antecedentes de investigación, la meta principal de esta investigación es llevar a cabo un estudio sobre el efecto

de la inteligencia artificial en el ámbito financiero, poniendo especial atención en el sector bancario de Ecuador.

Se analizará a fondo tanto la configuración actual de la aplicación de estas tecnologías como las tendencias en auge que están configurando el escenario financiero a escala mundial.

Este análisis se ha realizado con la participación de reconocidos expertos en instituciones financieras que han incorporado inteligencia artificial en sus actividades cotidianas. Por medio de entrevistas detalladas, se recoge un inmenso abanico de puntos de vista y experiencias directas de profesionales en la materia. Este enfoque facilita la exploración de los retos intrínsecos a la aplicación de estas tecnologías, además de la identificación de las praxis óptimas y las tendencias en auge que revolucionan rápidamente el sector primario.

Al ahondar en estos aspectos, el propósito es otorgar una síntesis actualizada sobre la IA y su transformación en las operaciones dentro de escenarios ecuatorianos y su fundamento a nivel global. Por medio de un método cualitativo, se indagan las experiencias y visiones de expertos en el área, asimismo los retos y posibilidades que supone la incorporación de la IA en estas metodologías. Los resultados del estudio aspiran en un entendimiento profundo y pormenorizado sobre el rol de la IA en la optimización de la eficiencia y la satisfacción del cliente, otorgando recomendaciones para su incorporación eficiente en las estrategias de la organización.

Metodología

Tipo de Estudio

La síntesis se basa en una metodología cualitativa, germinada para intensificar la comprensión del efecto de la IA en el contexto financiero, esto pone especial atención en el sector financiero de Ecuador. El método cualitativo de la pesquisa facilita la indagación minuciosa de las experiencias, visiones y saberes de los expertos en el contexto financiero en relación a la aplicación e influencia de la IA.

Aplica la recolección y el estudio de datos para perfeccionar las cuestiones de investigación o descubrir nuevas preguntas durante el proceso de interpretación. La metodología de estudio es no experimental y de corte transversal. Al no alterar las variables en investigación y llevar a cabo la recopilación de datos en un único instante de tiempo en el sector bancario ecuatoriano y las percepciones de los profesionales en el área.

Instrumento de Recolección de Datos

Para indagar se usa un método basado en entrevistas compuestas. Este procedimiento como tal resume la recolección de datos precisos y contextualizados de los participantes, esto ayuda a dar un entendimiento más detallado de sus experiencias y puntos de vista. Según Feria et al. (2020), la entrevista es una técnica empírica sobre la interacción entre el entrevistador y los sujetos de análisis para obtener respuestas a las problemáticas desarrolladas del problema.

Las entrevistas estructuradas se elaboraron con preguntas preestablecidas que orientan el diálogo hacia los asuntos de interés, asegurando la consistencia de las respuestas.

Las preguntas de las entrevistas se enfocaron en áreas clave como:

- La implementación de inteligencia artificial en las operaciones bancarias.
- Los beneficios percibidos de la inteligencia artificial.
- Los desafíos y barreras enfrentados en la adopción de estas tecnologías.
- Las tendencias emergentes y futuras aplicaciones de la inteligencia artificial en el sector bancario.

Participantes

Los participantes del estudio fueron seleccionados asegurando la inclusión de una variedad de perspectivas, los cuales fueron expertos de las principales entidades bancarias del Ecuador, tales como Banco Bolivariano, Banco del Pichincha, Banco de Guayaquil y Banco de Machala, escogidos por su conocimiento y experiencia en el uso de inteligencia artificial en sus operaciones. Estos profesionales ocupan posiciones clave en sus respectivas instituciones como jefe de sistemas o analistas de la misma área los cuales aportaron valiosas perspectivas sobre el estado actual y el futuro de la inteligencia artificial en el sector bancario. La participación de estos expertos va a permitir captar una amplia gama de experiencias y opiniones, proporcionando una visión holística del fenómeno estudiado.

Procedimientos

Selección de Participantes: Se identificaron y seleccionaron profesionales del sector financiero que trabajan en instituciones bancarias que han implementado tecnologías de inteligencia artificial. La selección está basada en criterios de vivencia y fundamento en el uso de la IA dentro de su operatividad.

Manejo de entrevistas: estas se ejecutaron en un entorno cómo para los colaboradores, este será presencial o virtual, conforme la disponibilidad y preferencias de los entrevistados. Cada sesión dura entre 45 y 60 minutos. Las entrevistas son estructuradas para que de esta forma todos los participantes compartan sus ideas y experiencias. Se adquirió el consentimiento informado

de los participantes antes de iniciar, lo que garantiza la ética y la transparencia de cómo se recolectaron los datos.

Análisis de datos: El análisis engloba la transcripción detallada de las entrevistas para tener un análisis más detallado del contenido. Mediante del análisis temático, se profundiza sobre los datos para señalar los principales temas que surgen durante la investigación. Esa regla da soporte en la interpretación de percepciones de las entrevistas de manera sensata y coherente.

Interpretación de resultados: Para finalizar, los resultados se interpretaron en el marco teórico y los objetivos del proyecto, en donde se señalaron las implicaciones prácticas y teóricas de usar inteligencia artificial en el sector bancario ecuatoriano. La comprensión consideró las similitudes y las diferencias en percepciones, proporcionando una visión más abierta y detallada basada en el uso de la inteligencia artificial en la banca.

Resultados

Dentro de esta sección, se exponen los hallazgos conseguidos al analizar la forma en que los bancos del Ecuador están usando la IA para potenciar tanto la calidad del servicio como la eficiencia en las operaciones. Por medio de un análisis exhaustivo de cada organismo, se examinan los casos concretos de aplicación de IA, sobresaliendo las ventajas y las tácticas básicas adheridas.

Estos hallazgos exponen el efecto de la IA, también los retos y posibilidades que nacen en la ruta hacia la innovación tecnológica y el perfeccionamiento constante de la vivencia del cliente.

Tabla 1*Uso Actual de IA*

Entrevista do	Utiliza IA	Áreas donde lo implementa	Beneficios	Consideración Futura de IA	Factores Clave para Implementación
Banco Pichincha	Sí	Optimización de procesos de crédito, Big Data, Analítica e IA	Mejora en la eficiencia, reducción de errores, mejor gestión del portafolio de crédito	Sí	Costo, Capacitación, Retorno de Inversión
Banco de Guayaquil	Sí	Atención al cliente, chatbots, detección de fraudes, personalización de servicios	Mejora en la eficiencia del servicio, reducción de fraudes, servicios personalizados	Sí	Seguridad, Compatibilidad con sistemas existentes
Banco de Machala	No	-	-	Sí	Nivel de demanda, Costos y retorno de inversión
Banco Bolivariano	Sí	Asesor virtual inteligente, chatbots, análisis de datos	Mejora en la atención al cliente, eficiencia de transacciones	Sí	Seguridad, Compatibilidad con sistemas existentes

Nota. Elaboración propia

En la tabla 1 se puede observar los resultados obtenidos de la reciente entrevista con representantes clave del sector bancario en Ecuador, destacaron los avances significativos en la implementación de inteligencia artificial. Luis Esparza, Jefe de Sistemas del Banco Bolivariano, resaltó la mejora en la atención al cliente y eficiencia operativa mediante asesores virtuales y análisis de datos. Del Banco de Guayaquil, se enfatizó la eficiencia mejorada en atención al cliente y la detección de fraudes gracias a la integración de chatbots y personalización de servicios.

Alexander Gutierrez del Banco Pichincha subrayó la optimización de procesos de crédito y gestión del portafolio, mientras que Sandra Franco quien es jefa de comunicación corporativa comentó que en el Banco de Machala no usan IA pero están en procesos de implementación. Se destaca un método de planificación en partes importantes, como la optimización de los procesos de crédito, atención al cliente, diagnóstico de fraudes y personalización de servicio.

Pese a todos estos desafíos, los bancos que aún no están aplicando esta tecnología, estos están comprometidos con la optimización continua de sus capacidades de IA para mantener esa competitividad y mejorar la experiencia del cliente en el tan cambiante mercado financiero ecuatoriano actual.

Tabla 2

Adopción de IA

Entrevistado	Niveles de Preparación	Comentarios
Banco Pichincha	Medio	Adecuada inversión en infraestructura y capacitación.
Banco de Guayaquil	Medio	Fuerte inversión en tecnologías y formación de empleados.

Banco de Machala	Bajo	Necesita de recursos y entrenamiento en IA.
Banco Bolivariano	Medio	Buen nivel de preparación en tecnologías emergentes.

Nota. Elaboración propia

En la tabla 2, Alexander Gutierrez, oficial comercial y de servicios del Banco Pichincha, mencionó que la inversión en infraestructura adecuada para la implementación de la IA de manera efectiva es un poco adecuada en la organización. Kevin Loor, analista de datos del Banco de Guayaquil, expone un compromiso firme con la tecnología y la educación constante para extender las ventajas de la IA en sus actividades. Por otra parte, Sandra Franco del Banco de Machala destaca el menester de más recursos y capacitación en IA para indagar al máximo todo su potencial. Luis Esparza, director de sistemas del Banco Bolivariano, enfatiza que tienen un alto grafo de capacitación en tecnologías novedosas, lo que los coloca como líderes en la adhesión de IA en el área financiera del Ecuador.

Sin embargo, ningún banco llega a un nivel de formación óptimo en estas tecnologías. Estas discrepancias destacan la relevancia crucial de una preparación apropiada para optimizar los posibles beneficios de la Inteligencia Artificial en el sector bancario. Además, enfatizan la constante necesidad de invertir en recursos y formación para mantenerse competitivos en un ambiente digital que cambia continuamente.

Tabla 3*Automatización de Datos*

Entrevistado	Mejora de la calidad del servicio	Mejora de la eficiencia	Ejemplos Específicos de Uso
Banco Pichincha	Sí	Sí	Personalización de servicios, Atención inmediata
Banco de Guayaquil	Sí	No	Manejo automatizado de operaciones
Banco Machala	No	No	No usa
Banco Bolivariano	Sí	Sí	Asesor inteligente virtual, chatbots, análisis de datos.

Nota. Elaboración propia

Basándonos en los datos de la tabla 3, podemos observar que tanto Banco Pichincha como Banco Bolivariano han incorporado exitosamente la inteligencia artificial con el fin de optimizar tanto la calidad del servicio como la eficacia. Banco Pichincha es conocido por dar servicios y respuestas inmediatas a las solicitudes de los usuarios. El Banco Bolivariano, por su parte, hace uso de consultores virtuales como son los chatbots para de esta forma perfeccionar sus servicios y metodologías de trabajo. Banco de Guayaquil está mostrando mejoras en la calidad del servicio por medio de la automatización en el proceso de transacciones. Estos estudios grafican la forma en que los bancos de Ecuador están incorporados con la IA para optimizar sus operaciones y optimizar la experiencia del cliente en un mercado financiero de competencias.

Tabla 4*Diferenciación y Futuro de IA*

Entrevistado	Percepción sobre Diferenciación	Visión para Liderar Innovación Tecnológica
Banco Pichincha	IA nos permitirá ofrecer servicios personalizados.	Queremos ser pioneros en el uso de IA en el sector financiero.
Banco de Guayaquil	Mejorará nuestra capacidad de análisis y respuesta.	Planeamos invertir en nuevas tecnologías emergentes.
Banco de Machala	Nos diferenciará por eficiencia y precisión.	Enfocados en innovar constantemente.
Banco Bolivariano	Será clave para la personalización de servicios.	Buscamos liderar con soluciones innovadoras.

Nota. Elaboración propia

Las entidades citadas en la tabla poseen una perspectiva nítida acerca del efecto revolucionario de la IA en el sector financiero ecuatoriano. Banco Pichincha se basa en otorgar servicios a medida para sobresalir, mientras que el Banco de Guayaquil se basa en potenciar sus competencias de análisis y respuesta mediante la IA. Por su parte el Banco de Machala, está basado en la eficiencia, esta de aquí impulsada por innovación constante. Banco Bolivariano tiene a la IA como algo principal para ofrecer personalización de servicios y soluciones eficaces.

Los bancos que se analizan en esta investigación dan a conocer su visión de liderazgo en la innovación de tecnología en el área financiera ecuatoriana. Esta perspectiva presenta un propósito de preservar esa competitividad actual entre organizaciones y definir nuevos criterios hacia soluciones eficientes para proveer servicios financieros. Estos métodos de tecnologías plantean retos, como la formación del personal, el resguardo de la información y la integración de sistemas complejos. Es vital que se reduzcan

estos retos para garantizar el éxito duradero de las iniciativas de innovación tecnológica de cada uno de los bancos. Se da a conocer un compromiso compartido para usar la IA como un factor de diferenciación y liderazgo tecnológico en el mundo actual.

Conclusión

La adopción de la IA en bancos ecuatorianos como Pichincha, Guayaquil, Machala y Bolivariano revelan un salto hacia la modernización de sus operaciones. A pesar de que algunos bancos no emplean IA para la mejora de procesos, la personalización del servicio y el aumento de la eficiencia, hay una fuerte divergencia a favor de aquellos que sí lo hacen, destacando un compromiso hacia una diversificación en la tecnología. Estas iniciativas muestran optimizaciones significativas, además, demuestran la reducción de errores, tiempos de respuesta rápidos gracias a la IA.

Por otro lado, la mayoría de ellos también están listos para adoptar iniciativas futuras adicionales centradas en la protección de datos, la operabilidad de sistemas nuevos y la optimización del rendimiento de las inversiones. Sin embargo, enfrentan problemas fundamentales como los altos costos al momento de adoptarlos y la constante necesidad de capacitación que se especialice en estas tecnologías que deben ser abordados para asegurar que la integración de la IA en el sector empresarial de Ecuador sea efectiva y sostenible.

Referencias

- Adela, R. (2023). Artificial Intelligence in Credit Risk: A Literature Review. doi:DOI:10.33830/isbest.v3i1.1472
- Bnadi, S., & Kothari, A. (2022). Artificial Intelligence: An Asset for the Financial Sector. doi:https://doi.org/10.1002/9781119710301.ch16
- Dewi, S., Yuniarti, S., & Fauzi, R. (2022). Protection of Data Privacy in the Era of Artificial Intelligence in the Financial Sector of Indonesia. *Journal of Central Banking Law and Institution*, 1(2), 353-366. doi:https://doi.org/10.21098/jcli.v1i2.18
- Diestra, N., Cordova, A., Caruajulca, C., Esquivel, D., & Nina, S. (2021). La inteligencia artificial y la toma de decisiones gerenciales. *Revista de Investigación Varlor Agregado*, 8(1), 52-69. Obtenido de https://riva.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1631/1914
- Feria, H., Matilla, M., & Licea, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Revista Didasc*, 62- 79.
- Fernández, A. (2019). Inteligencia artificial en los servicios financieros. *Boletín Económico. Banco de España*, 1-8.
- Gimeno, R., & Marqués, J. (2022). Tradición e inteligencia artificial: Oportunidades y retos del machine learning para los servicios financieros. *ICE*, 109-118.
- Haefner, N., Wincent, J., Parida, V., & Gassmann, O. (2021). Artificial intelligence and innovation management: A review, framework, and research agenda. *Technological Forecasting and Social Change*(162), 120-392. doi:https://doi.org/10.1016/J.TECHFORE.2020.120392

- Jaharri, H. (2018). Artificial intelligence and the future of work: Human-AI symbiosis in organizational decision making. *Business Horizons*, 4(61), 577-586. doi:<https://doi.org/10.1016/j.bushor.2018.03.007>
- McKinsey&Company. (2024). Generative AI is transforming financial services, offering opportunities for efficiency and innovation. 7.
- Nieves, S. (2019). *Influencia de la inteligencia artificial en el sector financiero. Desarrollo de un modelo de predicción de transacciones futuras*. Valencia: UPV.
- Noreen, U., Shafique, A., Ahmed, Z., & Ashfaq, M. (2023). Banking 4.0: Artificial Intelligence (AI) in Banking Industry & Consumer's Perspective. 4(15). doi:<https://doi.org/10.3390/su15043682>
- Pérez, Á., Villegas, C., Cabascango, J., & Soria, E. (2023). Inteligencia artificial como estrategia de innovación en empresas de servicios. *Revista Publicando*, 10(38), 74-82.
- Rodríguez, Y. (2023). *Análisis del uso de la Inteligencia Artificial en las diversas operaciones financiera*. Santander: UTS.
- Rouhiainen, L. (2018). *Inteligencia Artificial*. Barcelona: Alienta Editorial.
- Sapkota, K. (2019). Artificial Intelligence in Property Management Automation. 43.
- Wamba, S. (2020). Influence of artificial intelligence (AI) on firm performance: the business value of AI-based transformation projects. *Business Process Management Journal*, 7(26), 1893-1924. doi:<https://doi.org/10.1108/BPMJ-10-2019-0411>
- World Economic Forum Report. (2024). *How AI and quantum technologies are transforming the financial industry?*

Apéndices

Formato de Entrevista

La inteligencia artificial está transformando la forma en que las instituciones financieras interactúan con sus clientes, automatizando procesos o personalizando servicios. Por esta razón en esta investigación se decidió plantear un conjunto de interrogantes dirigidas a especialistas en el tema sobre estas nuevas tecnologías en las instituciones del sector financiero en Ecuador.

1. ¿Su institución financiera en Ecuador actualmente utiliza inteligencia artificial en sus operaciones o servicios, y si es así, en qué áreas específicas se implementa y qué beneficios ha observado como resultado? En caso de no utilizar actualmente inteligencia artificial, ¿su institución financiera en Ecuador está considerando su implementación en el futuro cercano, y cuáles serían los factores clave que influirían en esa decisión?
2. ¿Piensa que las entidades financieras en Ecuador cuentan con la capacitación y la infraestructura adecuadas para integrar de forma integral las tecnologías de inteligencia artificial en sus operaciones y servicios?
3. ¿Cómo considera que se está empleando la automatización de datos a través de la inteligencia artificial para incrementar la calidad y eficacia del servicio al cliente?
4. ¿Cuáles son sus percepciones sobre cómo la inteligencia artificial puede ayudar a su institución a destacarse entre la competencia en Ecuador y cuál es su visión para liderar la innovación tecnológica en el sector financiero en el futuro?



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Jeniffer Lisette Sánchez Carbo, con C.C: 1207073725 autora del trabajo de titulación: el Rol de la Inteligencia Artificial en el Servicio al Cliente y la Eficiencia Operativa. Un Análisis Cualitativo en el Sector Financiero del Ecuador, previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 23 de abril de 2025

f. 

Nombre: Jeniffer Lisette Sánchez Carbo

C.C: 1207073725



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	El Rol de la Inteligencia Artificial en el Servicio al Cliente y la Eficiencia Operativa. Un Análisis Cualitativo en el Sector Financiero del Ecuador		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Sánchez Carbo Jeniffer Lisette		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Navarro Orellana Andrés Antonio		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Administración de Empresas		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Administración de Empresas		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	23 de abril de 2025	No. DE PÁGINAS:	18
ÁREAS TEMÁTICAS:	Inteligencia Artificial, Sector Financiero		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Satisfacción del Cliente, Plan Mejora, Instituciones Financieras, Asistentes Virtuales, Optimización de Procesos		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>La adopción de la IA en bancos ecuatorianos como Pichincha, Guayaquil, Machala y Bolivariano revelan un salto hacia la modernización de sus operaciones. A pesar de que algunos bancos no emplean IA para la mejora de procesos, la personalización del servicio y el aumento de la eficiencia, hay una fuerte divergencia a favor de aquellos que sí lo hacen, destacando un compromiso hacia una diversificación en la tecnología. Estas iniciativas muestran optimizaciones significativas, además, demuestran la reducción de errores, tiempos de respuesta rápidos gracias a la IA.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-967700534	E-mail: jeniffer.sanchez@cu.ucsg.edu.ec – jenifferlissetesan@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María del Carmen Lapo Maza		
	Teléfono: +593-4-3804600		
	E-mail: maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			