



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

**PROGRAMA: MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS MENCIÓN GESTIÓN DE LA PYMES**

**TEMA:
EL ROL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE EN EL SISTEMA
FINANCIERO: GARANTIZANDO TRANSPARENCIA Y
PROTECCIÓN**

Trabajo de titulación en modalidad de
ARTÍCULO PROFESIONAL DE ALTO NIVEL

Previo a la obtención del título de:
**MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MENCIÓN GESTIÓN DE LA PYMES**

AUTOR:
Ing. Mabel Geoconda Rojas Delgado

TUTOR:
Ing. Carlos Patricio Arguello Mendoza, PhD.

Santa Elena - Ecuador

2025



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS INSTITUTO
DE POSTGRADO**

APROBACIÓN DE TUTOR

Yo, Carlos Patricio Arguello Mendoza

DECLARO QUE:

En mi calidad de tutor del trabajo “El rol del defensor del cliente en el sistema financiero: garantizando transparencia y protección” elaborado por la **Ing. Mabel Geoconda Rojas Delgado** de la maestría en **Administración De Empresas Con Mención Gestión De La Pymes** , cohorte V, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título en **Magíster en Administración con Mención Gestión de las Pymes**, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente en su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por el cual la apruebo en todas sus partes.

Santa Elena, a los 17 días del mes febrero de 2024

Ing. Carlos Patricio Arguello Mendoza, PhD
TUTOR



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS INSTITUTO
DE POSTGRADO**

TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por el Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Lic. María Daniela García García, Mgtr.
COORDINADORA DEL PROGRAMA

Ing. Carlos Patricio Arguello Mendoza,
PhD TUTOR

PhD. Rumanía Torres Navarrete
ESPECIALISTA 1

PhD. Vicente René Encalada Encarnación
ESPECIALISTA 2

Ab. María Rivera González, Mgtr.
SECRETARIA GENERAL UPSE



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA
ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

AUTORIZACIÓN

Yo, Mabel Geoconda Rojas Delgado

DECLARACIÓN DE AUTOR

Yo, **Ing. Mabel Geoconda Rojas Delgado**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente artículo profesional de alto nivel, como requerimiento previo para la obtención del título de **Magíster en Administración con Mención Gestión de las Pymes**, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.

Santa Elena, a los 16 días del mes febrero de 2024

Ing. Mabel Geoconda Rojas Delgado
AUTOR



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS INSTITUTO
DE POSTGRADO**

AUTORIZACIÓN

Yo, Mabel Geoconda Rojas Delgado

DERECHOS DE AUTOR

Yo, **Ing. Mabel Geoconda Rojas Delgado**, autorizo a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales del artículo profesional de alto nivel con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta investigación dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Santa Elena, a los 16 días del mes febrero de 2024

Ing. Mabel Geoconda Rojas Delgado
AUTOR



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS INSTITUTO DE POSTGRADO TEMA

EL ROL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE EN EL SISTEMA FINANCIERO: GARANTIZANDO TRANSPARENCIA Y PROTECCIÓN

Autor: Ing. Mabel Geoconda Rojas Delgado

Tutor: Ing. Carlos Patricio Arguello Mendoza, PhD

RESUMEN

La presente investigación se constata cual es el rol del Defensor del Cliente en el sistema financiero ecuatoriano, con el propósito de analizar su impacto en la protección de los derechos de los consumidores y a su vez, el énfasis en la transparencia en las operaciones financieras. El estudio se realizó por medio de un enfoque descriptivo, lo que permitió analizar las funciones normativas y los desafíos relacionados a esta figura, los objetivos bases de este trabajo incluyen la sistematización de los fundamentos teóricos, la propuesta de estrategias para fortalecer el impacto y el diagnóstico del estado actual del Defensor del Cliente, constatando que, aunque el Defensor del Cliente cumple una función clave como mediador en conflictos financieros, enfrenta limitaciones debido a la falta de facultades vinculantes y recursos suficientes. La normativa vigente ecuatoriana, como lo es la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece un marco que garantiza transparencia e igualdad en las relaciones contractuales financieras, sin embargo, se reflejó que los usuarios todavía tienen barreras para acceder a información clara y de esta manera resolver sus conflictos de manera ágil. Como conclusión, se propusieron estrategias para optimizar su desempeño, incluyendo la implementación de programas de capacitación, la reforma de su marco normativo y la integración de herramientas tecnológicas para agilizar su gestión. Estas medidas buscan consolidar un sistema financiero más transparente y equitativo que fomente la confianza de los consumidores.

Palabras clave: Defensor del cliente, Consumidor, Transparencia, Protección.



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS INSTITUTO DE POSTGRADO TEMA

The role of the customer ombudsman in the financial system: guaranteeing transparency and protection.

Autor: Ing. Mabel Geoconda Rojas Delgado

Tutor: Ing. Carlos Patricio Arguello Mendoza, PhD

ABSTRAC

This research confirms the role of the Customer Ombudsman in the Ecuadorian financial system, with the purpose of analyzing its impact on the protection of consumer rights and, in turn, its emphasis on transparency in financial operations. The study was carried out through a descriptive approach, which allowed the analysis of the regulatory functions and challenges related to this figure. The basic objectives of this work include the systematization of the theoretical foundations, the proposal of strategies to strengthen the impact and the diagnosis of the current state of the Client Ombudsman, confirming that, although the Client Ombudsman plays a key role as a mediator in financial conflicts, he faces limitations due to the lack of binding powers and sufficient resources. Current Ecuadorian regulations, such as the Organic Law of Consumer Protection, establish a framework that guarantees transparency and equality in financial contractual relationships. However, it was reflected that users still have barriers to access clear information and thus resolve their conflicts in an agile way. In conclusion, strategies were proposed to optimize its performance, including the implementation of training programs, the reform of its regulatory framework and the integration of technological tools to streamline its management. These measures seek to consolidate a more transparent and equitable financial system that fosters consumer confidence.

Keywords: customer advocate, consumer, transparency, protection

Constancia de Publicación



Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades



ISSN en línea: 2789-3855
DOI: 10.56712



Redilat
Red de Investigadores Latinoamericanos

CONSTANCIA DE PUBLICACIÓN

Por medio de la presente la Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades (**LATAM**), con ISSN en línea: 2789-3855 y DOI 10.56712, con indexaciones en Dialnet, Latindex directorio, Google académico, Base, Livre, Latinrev, Crossref, MIAR y ERIHPlus; perteneciente a la Red de Investigadores Latinoamericanos (**REDILAT**) da constancia que se ha publicado la siguiente investigación:

Título del artículo: **El Rol del defensor del cliente en el sistema financiero: Garantizando transparencia y protección.**

Autor/a: Mabel Geoconda Rojas Delgado y Carlos Patricio Arguello Mendoza.

Área temática: Ciencias administrativas, contables y económicas.

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v5i6.3150>

Mes de publicación: Diciembre 2024

Volumen: 5

Número: 6

El artículo cuenta con Digital Object en el cual se podrá verificar la publicación del mismo.

Se expide la presente constancia a los 14 días del mes de diciembre del año 2024.



Dr. Anton Peter Baron

Editor en jefe

LATAM - Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades

