

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ÁNDRES  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**LA NUEVA REALIDAD DE LA BANCA DIGITAL**

**Análisis de la influencia de la pandemia sobre el uso de la banca digital en la ciudad de La Paz**

Artículo científico para la obtención del grado de Licenciatura en Administración de Empresas especialización en gestión financiera

**PRESENTADO POR: EDSON TROCHE HUANCA**

**BAJO LA TUTORÍA DEL MSc. FREDDY EUSEBIO ALIENDRE ESPAÑA**

**LA PAZ – BOLIVIA**

**2021**

**CONTENIDO**

<b>RESUMEN .....</b>	<b>1</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>2</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>7</b>
<b>RESULTADOS .....</b>	<b>8</b>
<b>DISCUSIÓN .....</b>	<b>26</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>28</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>30</b>
<b>AGRADECIMIENTOS .....</b>	<b>31</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>32</b>
<b>ANEXO 1 .....</b>	<b>33</b>
<b>ANEXO 2.....</b>	<b>35</b>

## LA NUEVA REALIDAD DE LA BANCA DIGITAL

### ESTUDIO SOBRE LA INFLUENCIA DE LA PANDEMIA SOBRE EL USO DE LA BANCA DIGITAL EN LA CIUDAD DE LA PAZ

“No estamos en una era de cambios, sino en un cambio de era caracterizado por la digitalización de prácticamente todo lo que nos rodea.”

Emérito Martinez. Digital Business Transformation Leader at Themarketingmaps.



**LA NUEVA REALIDAD DE LA BANCA DIGITAL  
ESTUDIO SOBRE LA INFLUENCIA DE LA PANDEMIA SOBRE EL USO DE  
LA BANCA DIGITAL EN LA CIUDAD DE LA PAZ**

**THE NEW REALITY OF DIGITAL BANKING  
STUDY ON THE INFLUENCE OF THE PANDEMIC ON THE USE OF  
DIGITAL BANKING IN THE CITY OF LA PAZ**

Edson Troche Huanca  
Universidad Mayor de San Andrés  
Facultad de Ciencias Económicas y Financieras  
Administración de Empresas  
[etroche7@umsa.bo](mailto:etroche7@umsa.bo)

**RESUMEN**

El presente artículo científico analiza la influencia de la pandemia (Covid-19) sobre el uso de la *banca digital*<sup>1</sup> en la ciudad de La Paz – Bolivia. Tomando como base la Encuesta de Servicios Financieros realizado por la ASFI. Sin embargo, el último estudio que se realizó fue en la gestión 2019, datos antes de la pandemia (Covid-19), ahí la importancia del presente trabajo. Se consideró el análisis de las características del cliente financiero, variables relevantes como el género, nivel de educación, ingreso mensual entre otras. Además de la indagación sobre el comportamiento del cliente financiero dentro de la banca digital. Se realizó encuestas a los clientes financieros utilizando herramientas estadísticas. El determinado análisis permitió establecer que, de 100 clientes financieros, 84 usan la banca digital en la gestión 2021. La pandemia generó grandes cambios en la forma de hacer las actividades cotidianas, como comprar alimentos, movilizarse de un lugar a otro o ir al banco a hacer las transacciones generales. La digitalización se aceleró y permitió, en muchos casos, mejorar el uso de los servicios bancarios.

**Palabras clave:** *Banca digital*, cliente financiero.

---

<sup>1</sup> **La banca digital:** Es el resultado de la suma de la banca tradicional e Internet. capaz de ofrecer los mismos servicios bancarios de siempre, pero a través de una página web o aplicación móvil.

**ABSTRACT**

This scientific article analyzes the influence of the pandemic (Covid-19) on the use of *digital banking* in the city of La Paz - Bolivia. Based on the Financial Services Survey conducted by the ASFI. However, the last study that was carried out was in management 2019, data before the pandemic (Covid-19), hence the importance of this work. The analysis of the characteristics of the financial client, relevant variables such as gender, level of education, monthly income, among others, was considered. In addition to the inquiry into the behavior of the financial client within digital banking. Financial clients were surveyed using statistical tools. The determined analysis made it possible to establish that, of 100 financial clients, 84 use digital banking in 2021 management. The pandemic generated great changes in the way of doing daily activities, such as buying food, moving from one place to another or going to the bank to do general transactions. Digitization accelerated and made it possible, in many cases, to improve the use of banking services.

**Keywords:** *Digital banking*, financial customer.

## INTRODUCCIÓN

La tecnología en las últimas décadas ha cambiado drásticamente la manera de vivir de las personas, dos hitos importantes son la creación del celular y la aparición del internet. Los cuales marcan la era digital, este cambio es denominado la cuarta revolución industrial (Schwab, 2016).

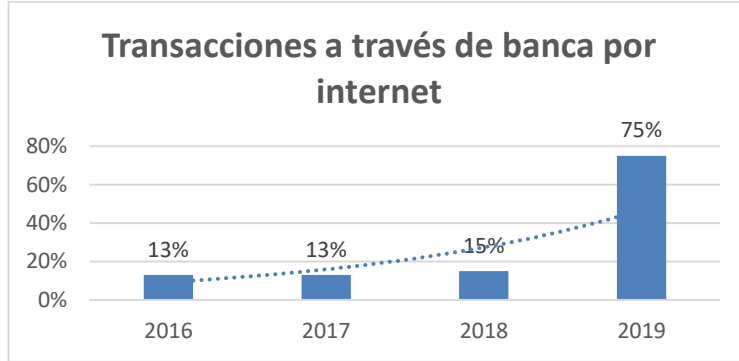
El primer celular que apareció fue en 1973, creado por Martin Cooper, ha marcado una etapa de disrupción para el comienzo de un crecimiento exponencial, junto con la aparición del internet en 1991, las empresas se desarrollaron y cambiaron la forma de hacer negocios. Desde esta perspectiva, las entidades bancarias fueron pioneros en incorporar el internet a sus servicios y productos, para mejorar la satisfacción de los clientes (La Revolución de las empresas Fintech y el futuro de la banca, 2016).

La banca digital ha sido considerada por diferentes autores como la nueva forma de brindar servicios financieros mediante el uso de teléfonos móviles e internet (Álvarez, 1993). Las transacciones en la banca digital han dado un impulso a las entidades bancarias, para cumplir las necesidades de los clientes (Quiroz, 2017).

La ley N.º 393, “Ley de Servicios Financieros” del 21 de agosto de 2013, da una definición de la banca electrónica en la que se hace referencia a la prestación de servicios financieros a través de internet u otros medios electrónicos y digitales sin necesidad de presencia física del cliente en las oficinas de la entidad financiera. La ASFI define al cliente financiero como toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios de entidades financieras, mediante la suscripción de contratos (Glosario de términos económicos financieros, 2019).

Según la Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2019, El 75% de los encuestados que cuentan con el servicio en el sector bancario, han habilitado las transacciones financieras por internet en el 2019, esta cifra es alta a comparación del 15% reflejado del año 2018.

**Cuadro N.º 1**



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos por la ASFI.

Las entidades bancarias han incurrido a innovar e invertir en la tecnología electrónica, a continuación, se muestra las entidades bancarias que cuentan con banca digital, tanto por internet como por vía móvil.

**Cuadro N.º 2**

**Lista de Bancos que cuentan con banca digital en la ciudad de La Paz**

Bancos	Abreviatura	Plataforma de banca digital
<b>Banco Unión S.A.</b>	BUN	Uninet, Unimovil.
<b>Banco Bisa S.A.</b>	BIS	e-BISA móvil y Bisa Neo
<b>Banco Nacional de Bolivia</b>	BNB	BNB móvil, BnbNet+
<b>Banco de Crédito de Bolivia S.A.</b>	BCR	Banca por internet y banca móvil

<b>Banco Mercantil Santa Cruz S.A.</b>	BME	Banca por internet y banca móvil
<b>Banco Ganadero S.A.</b>	BGA	Ganamovil, Banca por internet.
<b>Banco FIE S.A.</b>	BFIE	Fie Movil, Banca por internet
<b>Banco Económico S.A.</b>	BEC	Banca por internet y banca móvil
<b>Banco Fassil S. A</b>	BFS	Banca Movil Fassil, Banca por internet
<b>BancoSol</b>	BSO	SolNet, AppSol
<b>Banco Prodem</b>	-	Banca por internet

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de las páginas web de cada banco.

Según un estudio realizado por la Fundación Maya con apoyo del Centro de Innovación y Desarrollo Empresarial (CIDE) en octubre de 2020, las entidades financieras en Bolivia vienen invirtiendo hasta 15 millones de dólares en sus servicios de banca digital (Fundación Maya, 2020). Así mismo los obstáculos para una mejora en el avance digital, son barreras internas y barreras externas; las barreras a nivel interno son tres: el primero es la falta de cultura organizacional, es decir, la resistencia y poca capacitación que tienen sus trabajadores para encarar procesos tecnológicos muchas veces desconocidos. El segundo hace referencia a la normativa de riesgos y la tercera a la falta de formación que brindan las universidades en ciertas habilidades necesarias para este tiempo. En relación a barreras externas, las instituciones mencionaron tres: la educación digital de la población, la cultura de innovación y por último la desconfianza y delincuencia tecnológica.



El Decreto Supremo N.º 4199, 21 de marzo de 2020 tiene por objeto declarar Cuarentena Total en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia, contra el contagio y propagación del Coronavirus (COVID-19), lo que ha ocasionado la disminución de la afluencia de las personas en las entidades bancarias, dando paso a los pagos mediante la banca digital. La crisis del coronavirus y el distanciamiento social están impulsando un aumento inmediato en el uso de canales digitales en la banca.

Las entidades bancarias locales han evolucionado en temas tecnológicos, de esta manera expandiendo sus servicios en la banca digital como se muestra en la siguiente lista.

#### Servicios de la Banca Digital

- Realizar consultas de saldos de cuentas, tarjetas de débito o tarjetas de crédito.
- Consulta de movimientos bancarios.
- Realizar transferencias entre sus cuentas o a sus cuentas de terceros.
- Transferencias a otros bancos.
- Pagar o consultar préstamos.
- Pagar las cuotas de sus tarjetas de crédito.
- Pagar servicios básicos.
- Pagar impuestos de inmuebles y/o vehículos.
- Programar informes periódicos de saldos y movimientos.
- Solicitar otros servicios que presta el banco.
- Pago de tramites del SEGIP, Universidades públicas solo el Banco Unión.

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de las páginas web de cada banco.

## METODOLOGÍA

Para la presente investigación se consideró el enfoque cuantitativo (Gómez, 2006), la metodología a utilizar incluye la recolección de información mediante encuestas estructuradas dirigidas a clientes financieros. La estructura de la encuesta consiste en un listado de preguntas dicotómicas, escala de Likert y opción múltiple, dirigidas a los clientes financieros de la ciudad de La Paz – Bolivia.

La construcción de la encuesta tomo como referencia la tercera, cuarta y quinta Encuesta Nacional de Servicios Financieros realizado por la ASFI, además del estudio realizado por la Fundación Maya a través de Innova Bolivia SRL., con apoyo del Centro de Innovación y Desarrollo Empresarial (CIDE) de la Universidad Mayor de San Andrés.

Para la determinación de la muestra de investigación se ha considerado a 613.174 clientes financieros, determinado a partir de la cobertura de los servicios financieros, como señala la ASFI, en la ciudad de La Paz existen 784 puntos de atención financiera<sup>2</sup> de los diferentes bancos de la ciudad de La Paz como ser: Banco Unión S.A., Banco Bisa S.A., Banco Nacional de Bolivia, Banco de Crédito de Bolivia S.A., Banco Mercantil Santa Cruz S.A., Banco Ganadero S.A., Banco FIE S.A., Banco Económico S.A., Banco Fassil S. A, BancoSol, Banco Prodem. En el (Anexo 1) se determina la muestra de 384 clientes financieros.

La encuesta está dividida por secciones; la primera sección analiza el perfil del cliente financiero, a partir de lo mencionado se tomó en cuenta el Género, Edad, Actividad económica, Nivel de educación, Cantidad de ingresos mensuales. En la segunda sección se considera el uso de la banca de servicios financieros. Finalmente, en la tercera sección se indagará el comportamiento de los clientes financieros sobre el uso de la banca digital (Anexo 2).

---

<sup>2</sup> 5ta Encuesta Nacional de Servicios Financieros ASFI (2019).

## RESULTADOS

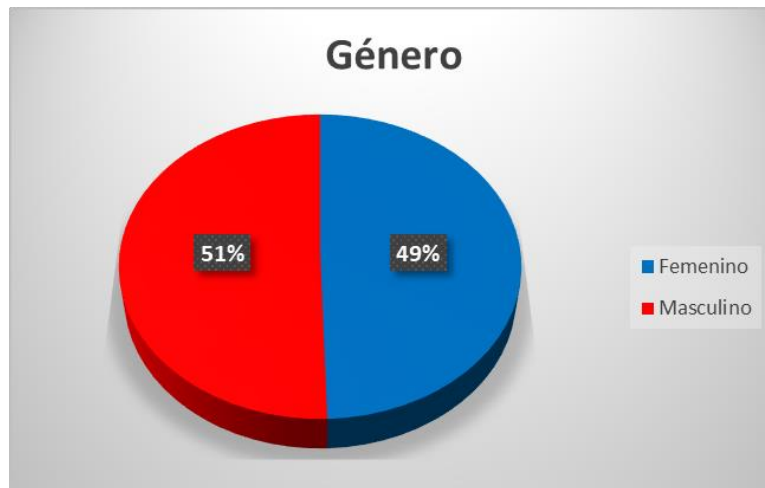
En esta sección se presentan los hallazgos del estudio. Los resultados son válidos, en rigor, únicamente para el conjunto clientes financieros evaluados. Cabe mencionar que parte significativa de los encuestados fueron personas que alcanzaron el nivel técnico en cuanto a la educación obtenida. El tamaño de la muestra fue de 384 clientes financieros válidamente aplicadas, cuya información permitió el análisis de la influencia de la pandemia Covid-19 sobre el uso de la banca digital.

### CARACTERÍSTICAS DE LOS CLIENTES FINANCIEROS

#### Género de los encuestados

Analizando las encuestas realizadas a los clientes financieros aquellos que cuentan con una cuenta bancaria, de un total de 384 encuestas, el 51% fueron del género masculino y el 49% fueron del género femenino, como se puede observar en la Figura N.º1.

FIGURA N.º1

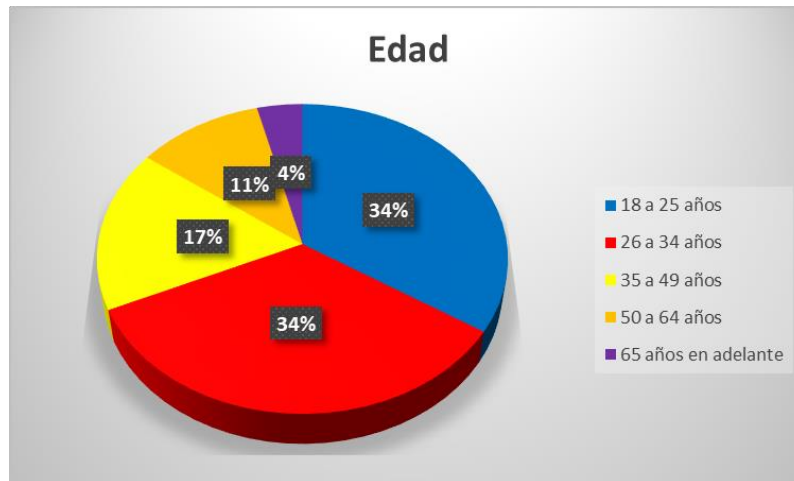


Elaboración propia

### Edad de los encuestados

De acuerdo a la edad de los encuestados, se muestra una distribución de la siguiente manera: el 34% se encuentra en el rango de 18 a 25 años de edad, 34% en el rango de 26 a 34 años de edad, 17 % en el rango de 35 a 49 años de edad, 11% en el rango de 50 a 64 años y el 4% de 65 años para adelante, como se puede observar en la Figura N.º2.

**FIGURA N.º2**



Elaboración propia

### Actividad a la que se dedican los encuestados

Sobre a la actividad a la que se dedican los encuestados se obtiene que el 36% son estudiantes, 32% trabajador independiente, 29% trabajador dependiente, y el 3% pertenecen a jubilados, así se muestra en la Figura N.º3.

**FIGURA N.º3**

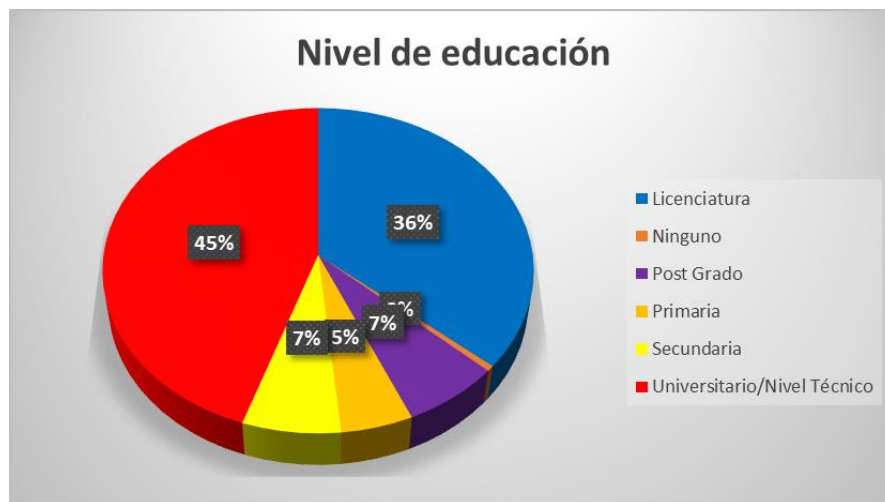


Elaboración propia

**Nivel de educación alcanzado de los encuestados**

Del total de los encuestados el 45% son universitarios y/o llegaron a nivel técnico, seguido del 36% que llegaron a nivel licenciatura, 7% son del nivel post grado, 7% a nivel secundaria, y el 5% de nivel primaria, como se muestra en la Figura N.º

**FIGURA N.º4**

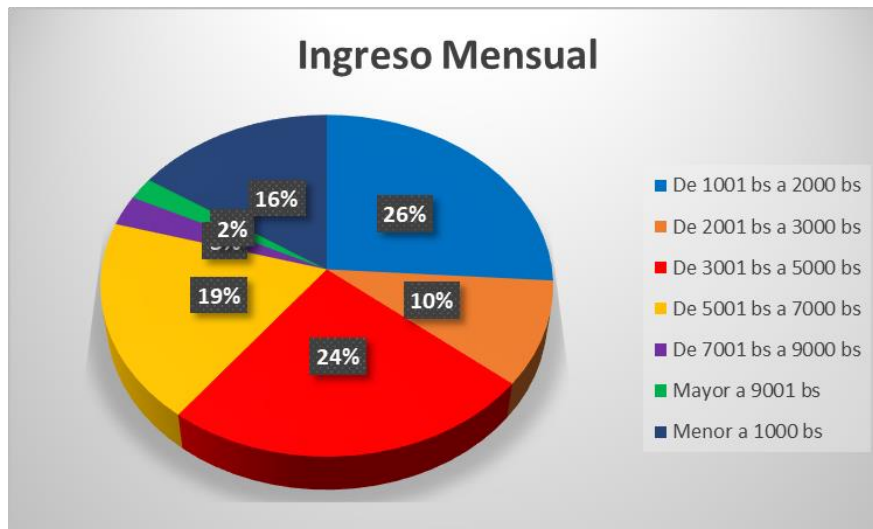


Elaboración propia

### Ingreso Mensual de los encuestados

En la Figura N°5 se puede apreciar que el 26% de los encuestados tiene un ingreso mensual de 1001 bs a 2000 bs, 24% cuenta con un ingreso de 3001 bs a 5000 bs, 19% con un ingreso de 5001 bs a 7000 bs , 16% un ingreso menor a 1000 bs, y un pequeño porcentaje de los clientes financieros mayor de 7001 bs.

**FIGURA N.º 5**



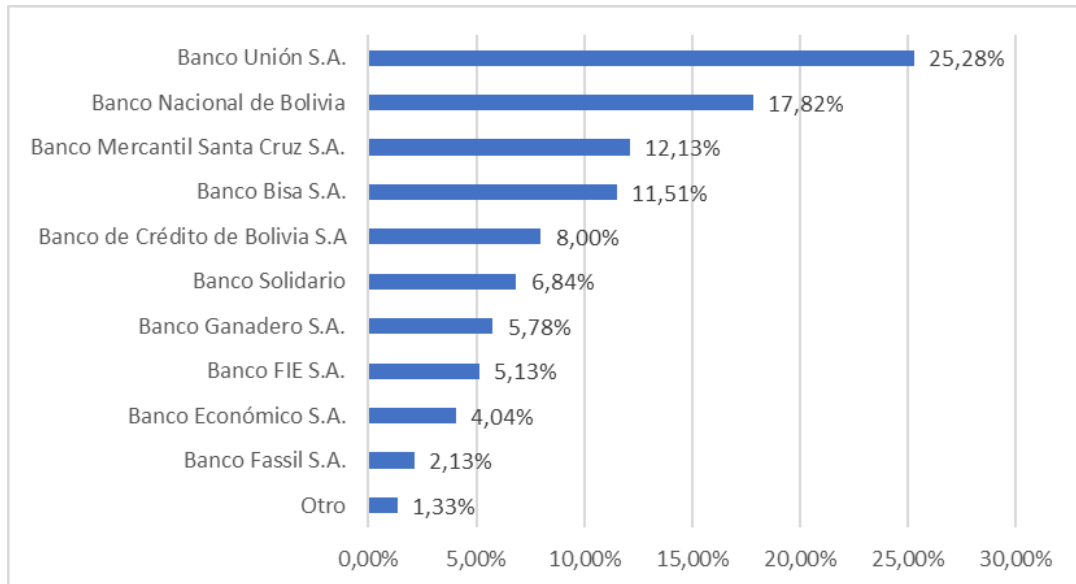
Elaboración propia

### USO DE LOS SERVICIOS BANCARIOS

#### Bancos del cliente financiero

En la Figura N.º6 se puede observar que una gran cantidad de clientes financieros es cuenta con una cuenta bancaria en el Banco Unión, seguido por el Banco Nacional de Bolivia, en tercer lugar el Banco Mercantil Santa Cruz, y en la cuarta posición relevante se obtiene al Banco Bisa.

**FIGURA N.º6**

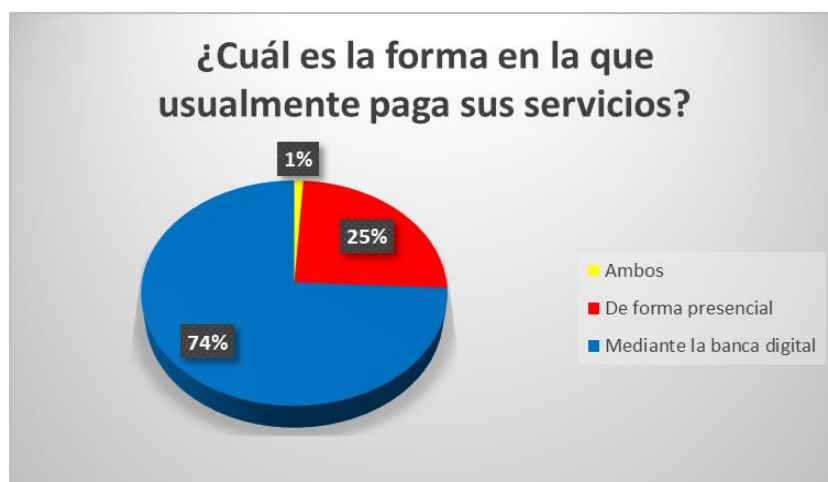


Elaboración propia

### **Pago de servicios del cliente financiero**

Una de las razones por la cual los clientes financieros se dirigen a las entidades bancarias es el pago de servicios, en la Figura Nº7 se muestra que el 74% pagan sus servicios mediante la banca digital, 25 % paga sus servicios de forma presencial.

**FIGURA N.º7**

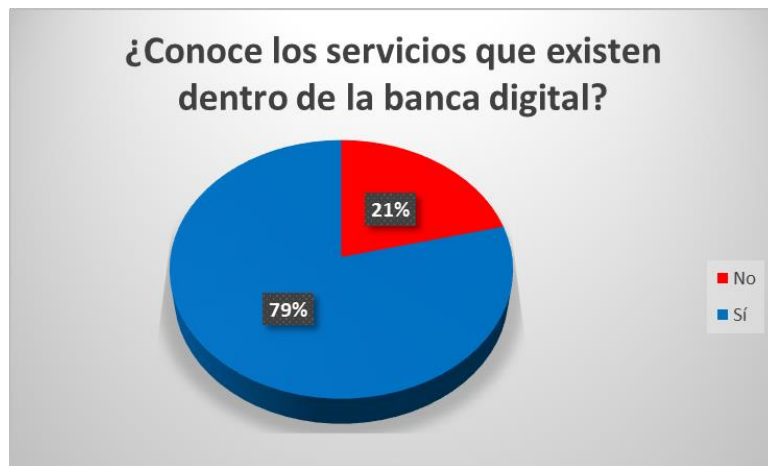


Elaboración propia

### **Servicios dentro de la banca digital**

Sobre el conocimiento de la banca digital en cuanto a los clientes financieros, del total de encuestados el 79% menciona tener conocimiento de los servicios que existe dentro de la banca digital y el 21% nos comenta que no conoce los servicios de la banca digital, como se muestra en la Figura N.º8.

**FIGURA N.º8**



Elaboración propia

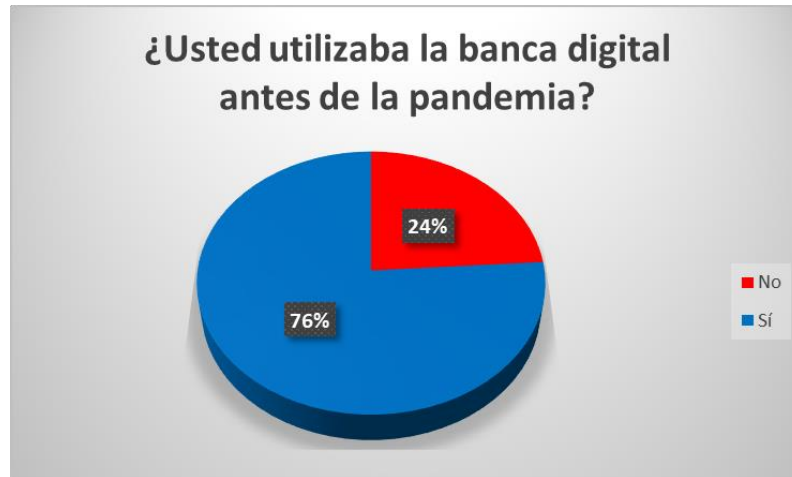
### **USO DE LA BANCA DIGITAL POR EL CLIENTE FINANCIERO**

#### **Uso de la banca digital**

Acerca del uso de la banca digital existen dos tiempos importantes, el primero antes de la pandemia, y el segundo durante la pandemia Covid-19, sobre el primer tiempo los resultados de la encuesta señalan que el 76% de los clientes financieros utilizaban la banca digital, mientras que el 24% no los utilizaba



**FIGURA N.º9**



Elaboración propia

#### **Uso de la banca digital durante la pandemia**

Sobre el segundo tiempo que se debe tomar en cuenta, es el uso de la banca digital durante la pandemia Covid-19, es así que la encuesta muestra los resultados de que el 84% de los clientes financieros utilizaron la banca digital y solo el 16% no realizó transacciones en la banca digital.

**FIGURA N.º10**

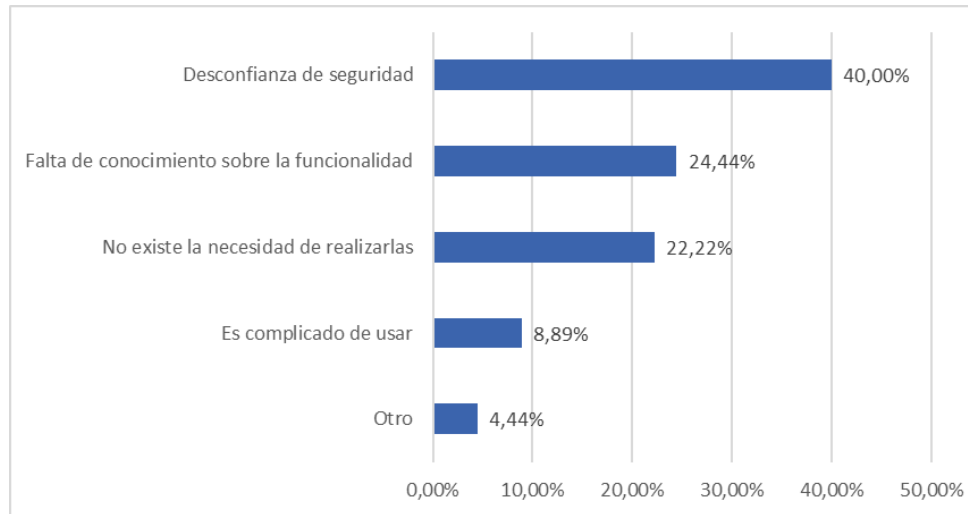


Elaboración propia

### **Razones del no uso de la banca digital**

Sobre los encuestados que mencionaron que no utilizan la banca digital, se les preguntó cuáles son las razones por las que no utiliza la banca digital, entre las respuestas importantes se señala primeramente a la desconfianza de seguridad, seguida de la falta de conocimiento sobre la funcionalidad, además la falta de necesidad para realizarlas, los porcentajes se señala en el siguiente gráfico.

**FIGURA N.º11**



Elaboración propia

## **COMPORTAMIENTO DE LOS CLIENTES FINANCIEROS SOBRE EL USO DE LA BANCA DIGITAL**

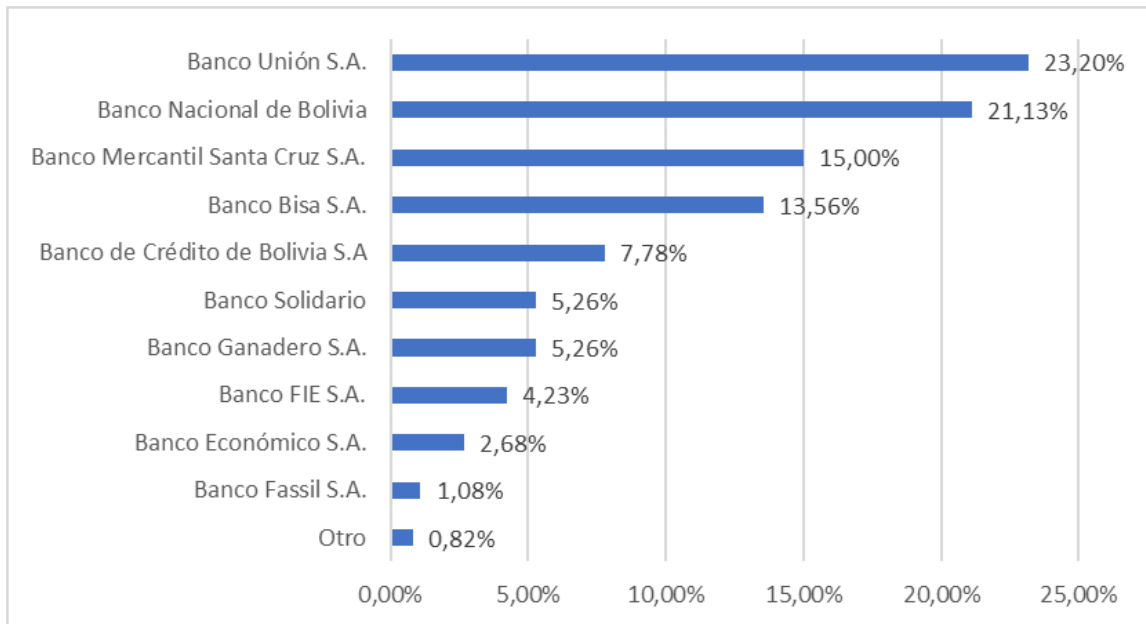
A partir de esta sección se analizará el comportamiento de los clientes financieros que si usan la banca digital, Los clientes financieros que utilizan la banca digital nos ayudan a realizar un análisis más profundo sobre tema.

### **Entidades financieras en las que el cliente usa la banca digital**

Acercas de la entidad en la que utilizan la banca digital, se muestra los principales puestos: primero el Banco Union, el segundo el Banco Nacional de Bolivia, y en tercer puesto al

Banco Mercantil de Santa Cruz, cabe mencionar que el Banco Bisa se encuentra muy cerca de los primeros tres puestos siendo este de relevancia entre los clientes financieros, en el siguiente gráfico se demuestran los respectivos porcentajes.

**FIGURA N.º12**

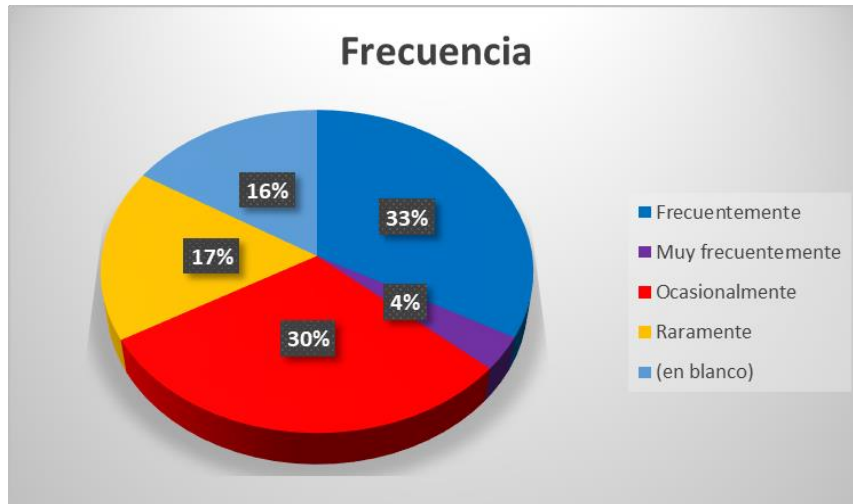


Elaboración propia

### **Frecuencia del uso de la banca digital**

La frecuencia de uso de la banca digital se marca de la siguiente manera, de acuerdo a la encuesta se señala que, el 33% utiliza la banca digital frecuentemente, 30% utiliza la banca digital ocasionalmente, 17% raramente, como se muestra en la siguiente figura.

**FIGURA N.º13**

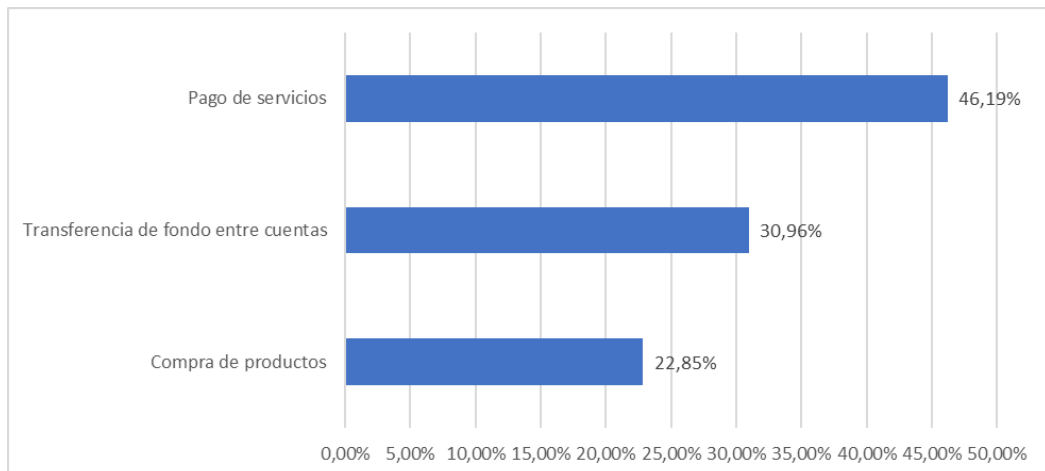


Elaboración propia

### Servicios utilizados dentro de la banca

Los servicios mayormente utilizados dentro de la banca digital de acuerdo a lo demostrado en la encuesta, indica que el servicio más utilizado es el pago de servicios, seguido de las transferencias de fondo entre cuentas, y por último la compra de productos, así se muestra los porcentajes en la siguiente figura.

**FIGURA N.º14**



Elaboración propia

### Problemas en el uso de la banca digital

Un punto importante a tomar en cuenta son los problemas dentro de la banca digital, así es como el 66% de los clientes financieros que utilizan la banca digital señalan que no tuvieron problemas al realizar transacciones financieras, contra el 34% que declaran que si tuvieron problemas.

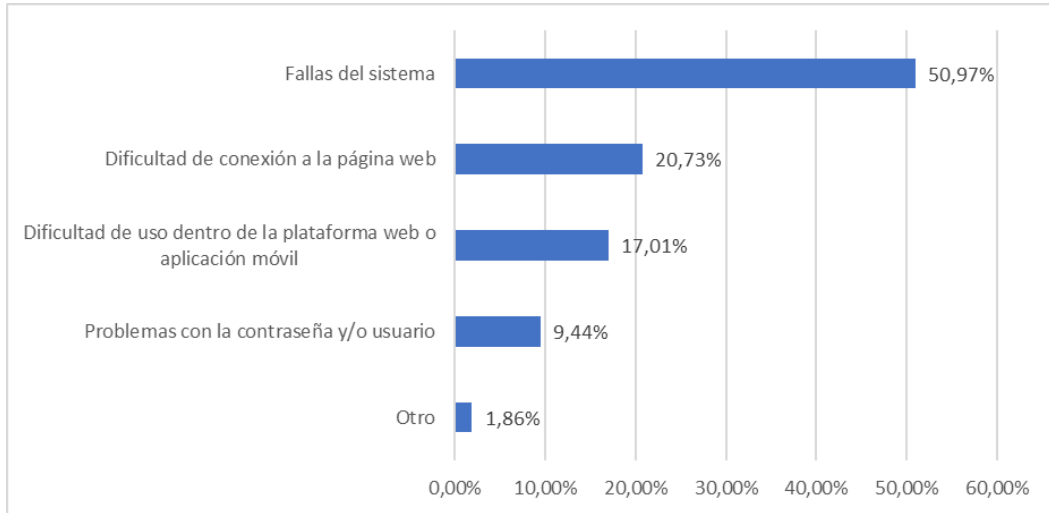
**FIGURA N.º15**



Elaboración propia

Del 34% de los clientes financieros que tuvieron problemas al realizar transacciones financieras por internet, se les preguntó los problemas más frecuentes e importantes, de los cuales mencionaron, en primer lugar, a las fallas del sistema, en segundo lugar a la dificultad de conexión a la plataforma, tercero la dificultad de uso dentro de la plataforma web o la ampliación móvil. A continuación, se muestra los respectivos porcentajes en el gráfico.

**FIGURA N.º16**

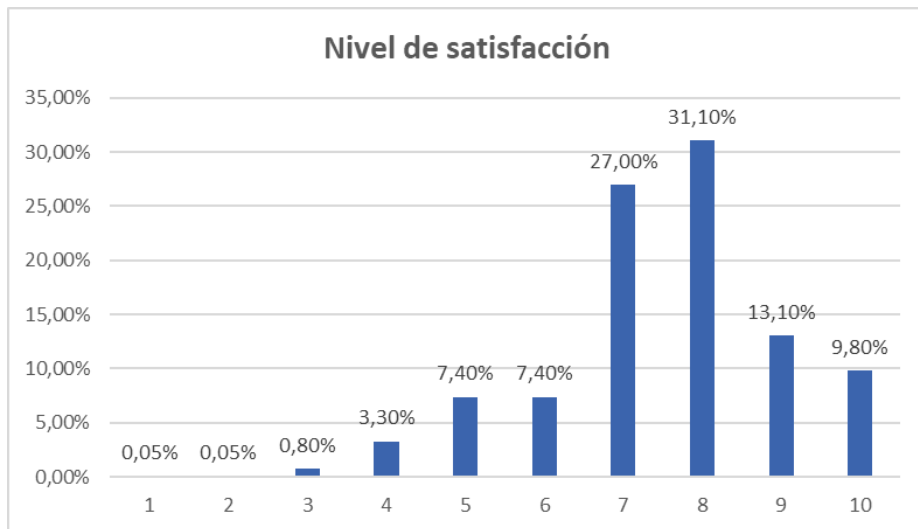


Elaboración propia

### **Nivel de satisfacción de la banca digital**

Del total de clientes financieros que utilizan la banca digital, se midió el nivel de satisfacción sobre la banca digital, en la cuál como se muestra en el siguiente gráfico la mayoría de los encuestados señalo tener un nivel de satisfacción de 8 puntos.

**FIGURA N.º17**

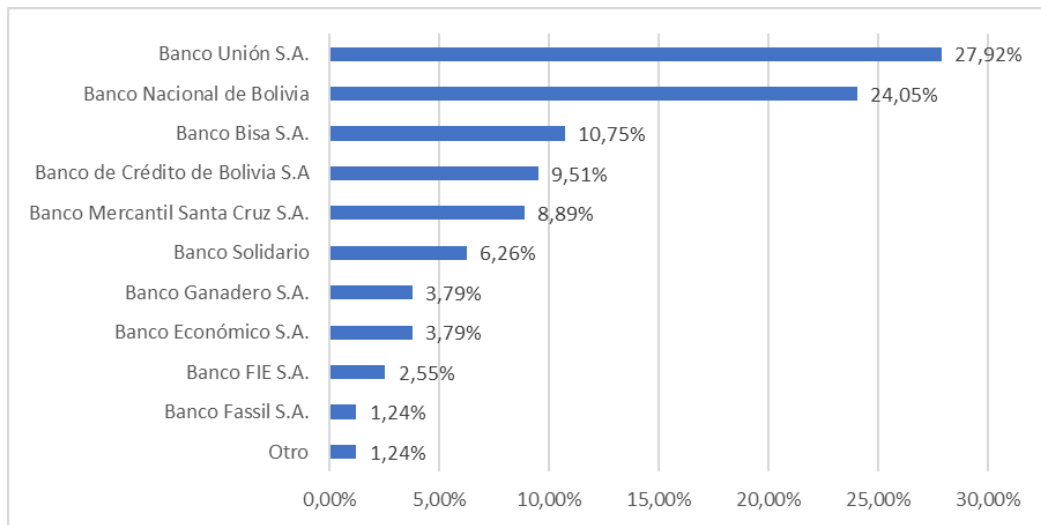


Elaboración propia

### Mejor entidad financiera en la banca digital

Los clientes financieros señalan que la mejor entidad bancaria en cuanto a los servicios dentro de la banca digital es el Banco Unión esto debido a algunos servicios alternos que se puede realizar en el mismo, seguido del Banco Nacional de Bolivia que es una entidad que esta en permanente actualización digital, después se encuentra el Banco Bisa con un porcentaje más distante.

**FIGURA N.º 18**

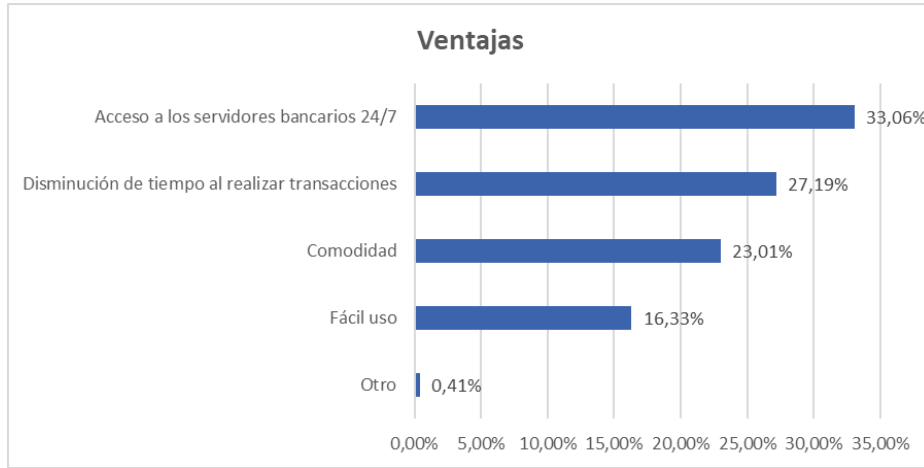


Elaboración propia

### Ventajas de la Banca Digital

Las ventajas son puntos relevantes para el análisis, ya que muestra el progreso de la banca digital en el país, además del crecimiento de las entidades financieras en cuanto a la tecnología. Los encuestados señalan que la ventaja más importante es el acceso a los servicios bancarios 24/7, también la disminución de tiempo al realizar transacciones, la comodidad, así mismo indican que dentro de estas ventajas es necesario el cuidado de cada persona para evitar el contagio del virus Covid-19.

**FIGURA N.º19**

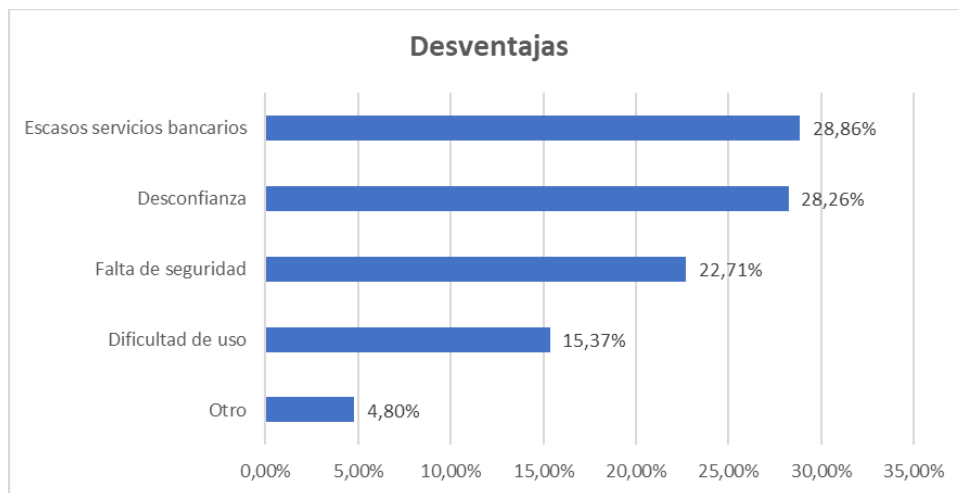


Elaboración propia

### **Desventajas de la Banca Digital**

Las desventajas nos ayudan a la investigación para que las entidades financieras puedan corregir errores y/o mejorar en determinados ámbitos, los clientes financieros señalan entre las mayores desventajas sobre la banca digital son: los escasos servicios bancarios, la desconfianza y la falta de seguridad.

**FIGURA N.º20**



Elaboración propia



### **Opinión general sobre la banca digital**

Se realizó una pregunta abierta a los clientes financieros, en cuanto a su opinión sobre la banca digital en la ciudad de La Paz–Bolivia en tiempos de pandemia Covid-19, recopilando las diferentes respuestas se puede llegar a la deducción que la banca digital ayudo a la población a cumplir diferentes actividades sin la necesidad de dirigirse al banco de manera presencial, recalcando el cuidado que se debe tener al no incurrir en aglomeraciones debido a la alta tasa de contagios del virus Covid-19, sobre todo en tiempos de cuarentena.

Así mismo se señala que en tiempos de confinamiento, la banca digital tuvo la oportunidad de captar mayores usuarios, si bien las Entidades de Intermediación Financiera lograron incrementar el uso de la banca digital, fue debido a la captación de personas jóvenes, principalmente. El reto es captar personas adultas e incluso personas de la tercera edad; tomando sus niveles de ingresos, ya que de eso depende en gran parte el uso de la banca digital.

También existe algunos aspectos negativos entre ellos la saturación de las diferentes plataformas, seguidas de fallas de sistema, otras opiniones importantes señalan que el servicio no cambio mucho, pero se utilizó con mayor frecuencia debido a la pandemia Covid-19.

### **ANÁLISIS DE LAS VARIABLES**

Para un análisis más profundo de los resultados se realizó un cruce de variables en cuanto al uso de la banca digital durante de la pandemia Covid-19, relacionándolo con las variables de género, edad, actividad, y nivel de educación alcanzado de los clientes financieros.

Primeramente, considerando al género como una variable que interviene en el uso de la banca digital, en la Tabla N.º1 se puede observar que, del total de encuestados por parte del género femenino, el 41.84% utiliza la banca digital, contra el 34.64% del género

masculino. Lo que significa que el género influye en poca manera sobre el uso de la banca digital, debido a que no existe gran diferencia entre ambos porcentajes.

**TABLA N.º1**  
**Uso de la banca digital - Género**

<b>Género</b>	<b>Utiliza la banca digital</b>		<b>Total</b>
	<b>No</b>	<b>Sí</b>	
<b>Masculino</b>	14,84%	34,64%	49,48%
<b>Femenino</b>	9,11%	41,41%	50,52%
<b>Total</b>	<b>23,95%</b>	<b>76,05%</b>	<b>100,00%</b>

Elaboración propia

Considerando a la edad como una variable que influye en el uso de la banca digital, se llegó a la siguiente conclusión del 100% de los clientes financieros, el 29.16% del rango de 18 a 25 años de edad es la que más utiliza la banca por internet, seguida de la generación de 26 a 35 años con un porcentaje de 29.65%, en el rango de 35 a 49 años se tiene un porcentaje de 12.24%, y por último se encuentran a las personas mayores de 50 años con un menor uso. Con estos resultados se puede deducir que son los jóvenes los que más utilizan la banca digital con una tendencia decreciente hacia las edades mayores.

**TABLA N.º2**  
**Uso de la banca digital - Edad**

<b>Edad</b>	<b>Utiliza la banca digital</b>		<b>Total</b>
	<b>No</b>	<b>Sí</b>	
<b>18 a 25 años</b>	4,95%	29,16%	34,11%
<b>26 a 34 años</b>	5,47%	28,65%	34,12%
<b>35 a 49 años</b>	4,69%	12,24%	16,93%
<b>50 a 64 años</b>	5,99%	4,95%	10,94%
<b>65 años en adelante</b>	2,86%	1,04%	3,90%
<b>Total</b>	<b>23,96%</b>	<b>76,04%</b>	<b>100,00%</b>

Elaboración propia

En cuanto a la relación del uso de la banca digital con la actividad a la que se dedica actualmente cada cliente financiero, los estudiantes con un 28.91% son los que marcan un mayor porcentaje en cuanto al uso de la banca digital, a continuación, el 24.22% que utilizan la banca digital son trabajadores independientes, con el 21.88% sobre el uso de la banca digital demarca a los trabajadores dependientes, como se muestra en la Tabla N.º3.

**TABLA N.º3**  
**Uso de la banca digital – Actividad a la que se dedica**

<b>Actividad</b>	<b>Utiliza la banca digital</b>		<b>Total</b>
	<b>No</b>	<b>Sí</b>	
<b>Estudiante</b>	7,03%	28,91%	35,94%
<b>Jubilado</b>	2,34%	1,04%	3,38%
<b>Trabajador dependiente</b>	7,03%	21,88%	28,91%
<b>Trabajador independiente</b>	7,55%	24,22%	31,77%
<b>Total</b>	<b>23,95%</b>	<b>76,05%</b>	<b>100,00%</b>

Elaboración propia

De los clientes financieros que utilizan la banca digital relacionándolos con el nivel de educación alcanzado, del total de encuestados se muestra con un alto porcentaje al nivel universitario y nivel técnico con un 35.16%, el nivel de licenciatura se encuentra con un 30.47%, con una gran distancia de porcentaje en cuanto al nivel de post grado con 5.99%, un dato relevante que se observa en la Tabla N.º4 es que el nivel de educación influye en gran manera al uso de la banca digital, esto además relacionado a la edad.

**TABLA N.º 4**

**Uso de la banca digital – Nivel de educación alcanzado**

<b>Nivel de educación</b>	<b>Utiliza la banca digital</b>		<b>Total</b>
	<b>No</b>	<b>Sí</b>	
<b>Post Grado</b>	0,78%	5,99%	6,77%
<b>Licenciatura</b>	5,73%	30,47%	36,20%
<b>Universitario/Nivel técnico</b>	9,64%	35,16%	44,80%
<b>Secundaria</b>	3,91%	2,85%	6,76%
<b>Primaria</b>	3,39%	1,56%	4,95%
<b>Ninguno</b>	0,52%	0,00%	0,52%
<b>Total</b>	<b>23,97%</b>	<b>76,03%</b>	<b>100,00%</b>

Elaboración propia

A partir del análisis anterior, se marcan resultados importantes entre ellos se obtiene que existen dos variables que influyen en gran manera al uso de la banca digital, el primero es la edad ya que los resultados indican que los jóvenes entre 18 a 34 años de edad son los que más utilizan la banca digital, a consideración de las personas mayores de esa edad; la segunda variable que más influye es en el nivel de educación alcanzado por los clientes financieros, donde se concluye que mientras más alto es el nivel de educación existe una mayor probabilidad a utilizar la banca digital por parte de los clientes financieros.

## DISCUSIÓN

El estudio realizado indica que el uso de la banca digital debido a la pandemia tuvo un incremento en relación a la frecuencia de uso, comparando con los estudios realizados por la Autoridad de Supervisión de Sistemas Financieros (ASFI) en la Encuesta de Servicios Financieros en la gestión 2019 antes de la pandemia, la interpretación de los resultados se detalla a continuación.

**TABLA N.º5**

	<b>Antes de la pandemia</b>	<b>Durante la pandemia</b>
<b>Uso de la banca digital</b>	75,00%	84,00%
<b>Transacciones realizadas</b>		
• Transferencias de fondos entre cuentas	43,00%	50,00%
• Compra de productos	22,00%	36,90%
• Pago de servicios	30,00%	74,60%
<b>Problemas dentro la banca digital</b>	21,00%	34,00%

Elaboración propia

De manera detallada se muestra el crecimiento sobre el uso de la banca digital de 9 puntos porcentuales desde el estudio realizado por la ASFI hasta la actualidad en abril de 2021, sobre las transacciones que se realizan dentro de la banca digital se muestra un incrementó en los porcentajes, como un punto importante se tiene el crecimiento del pago de servicios que creció un 44.60%, la transferencia de fondos entre cuentas aumento en 7%, y la compra de productos incrementó en un 14.90%.

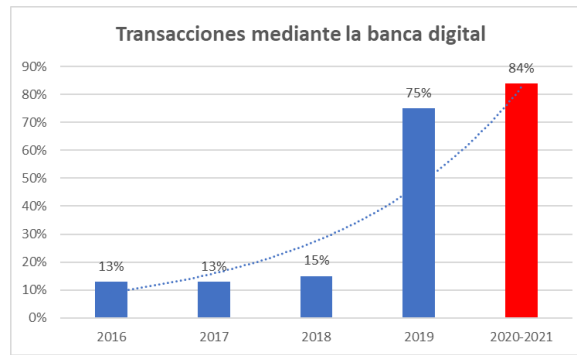
Acerca de los problemas dentro de la banca digital se incrementó en un 13% esto debido al aumento del uso de la banca digital de los clientes financieros, así mismo mencionar que la frecuencia de uso aumento debido al factor de la pandemia Covid-19.

Tomando como referencia el estudio de la ASFI en 2019, se puede deducir que el entorno ha

cambiado al realizar el uso de los servicios bancarios, los clientes financieros paceños tomaron la decisión de usar la banca digital, eso demuestran los resultados obtenidos, si bien la innovación dentro de la banca estaba en buen camino la demanda estaba creciendo lentamente, la pandemia Covid-19 hizo un impacto, en el crecimiento de la banca digital, impulsando a las entidades financieras a seguir creciendo, tanto los clientes financieros como los bancos tuvieron que adaptarse al cambio.

**Gráfico N.º1**

**Comparación del uso de la banca digital en línea de tiempo**



Elaboración propia a partir de datos obtenidos de la ASFI

Mediante el Gráfico N.º1 se determina la comparación de los estudios realizados hasta la gestión 2019 por la ASFI, contrastada con el presente estudio, realizado para las gestiones 2020-2021, con la aparición de la pandemia Covid-19, se muestra un crecimiento en cuanto a las transacciones mediante la banca digital.

La comparación nos permite contrastar el crecimiento del uso de la banca digital a partir de la variable pandemia Covid-19. Existen factores importantes que se tomaron en cuenta como las transacciones realizadas, y los problemas dentro de la banca digital.

## CONCLUSIONES

El presente estudio nos permite conocer la influencia de la pandemia Covid-19 sobre el uso de la banca digital, analizando a los clientes financieros de las distintas entidades financieras dentro de la ciudad de La Paz Bolivia, así mismo se considera que de acuerdo al departamento dentro de Bolivia puede existir variaciones por el uso de banca digital.

Con el desarrollo de la investigación se puede concluir que el uso de la banca digital en comparación con la Encuesta de Servicios Financieros realizada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) en la gestión 2019, existió un crecimiento debido al confinamiento causada por la pandemia Covid-19, si bien existió mejoras y un incremento en la frecuencia de uso de la banca digital, por otra parte, sigue existiendo problemas por corregir en cuanto a este ámbito.

Los resultados indican que los clientes financieros, en su mayoría utilizan la banca digital, sin embargo, no utilizan todas las funciones que existen dentro de la misma debido a que algunos servicios no existen dentro de las plataformas y otras por falta de información que están implementadas.

Un tema de importancia es el uso de la banca digital en dos entidades financieras en común dentro de los clientes financieros, recalcando al Banco Unión y al Banco Nacional de Bolivia, el primero debido al pago de servicios estatales como ser el pago al SEGIP, entre otras; y el segundo por la innovación que existe en el BNB, incluyendo servicios como la apertura de una cuenta bancaria y la entrega de la tarjeta de débito o crédito a domicilio.

Con relación al perfil del cliente financiero que usa la banca digital en la ciudad de La Paz – Bolivia las personas relativamente jóvenes, que tienen un nivel de educación a nivel técnico y/o superior tienden a usar la banca digital. Un reto a tomar en cuenta es la captación de clientes financieros de edad superior a 50 años, si bien existen clientes financieros que usan la banca digital a partir de esta edad, la cantidad es mínima.

Acerca de los clientes financieros que no utilizan la banca digital las principales razones son la desconfianza de seguridad y la falta de conocimiento sobre la funcionalidad; este dato es de gran importancia ya que servirá de información para las entidades financieras.

Los clientes financieros que utilizan la banca digital demarcan que utilizan la plataforma frecuentemente, en especial para el pago de servicios y la transferencia de fondos entre cuentas. Existe una pequeña cantidad que señala que tuvo problemas en el uso de la banca digital los motivos relevantes son las fallas del sistema en las plataformas. El nivel de satisfacción radica alrededor de 8 puntos siendo 10 el nivel más alto.

Referente a las ventajas de la banca digital destacan el acceso a los servidores bancarios las 24 horas, disminución de tiempo al realizar transacciones y la comodidad, mientras que las desventajas más latentes se encuentran los escasos servicios bancarios, la desconfianza.

Finalmente se concluye que la variable Covid-19 ha influido en el uso de la banca digital, incrementando el uso de la misma, el hecho de cuidarnos como personas usando medidas de bioseguridad, además evitando las aglomeraciones para prevenir el contagio del virus Covid-19, incremento el uso plataformas digitales en general, cambiando la manera de realizar las actividades cotidianas entre ellas el manejo de los servicios bancarios.



## BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, J. R. (1993). *La banca española Actualidad y perspectivas*. Papeles de Economía Española.
- ASFI. (2019). *Glosario de términos económicos financieros*. La Paz.
- Banca atiende en emergencia, pero recomienda uso de plataformas digitales. (2020 de Marzo de 2020). *Opinión*, pág. 3.
- Fundación Maya, C. (16 de Noviembre de 2020). *Encuesta: Bancos invierten en banca digital*.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de investigación científica*. Córdoba: Brujas.
- Latina, B. d. (2016). *La Revolucion de las empresas Fintech y el futuro de la banca*. CAF.
- Los retos y los obstáculos de la digitalización de la banca en Bolivia. (29 de Noviembre de 2020). *Opinión*.
- Quiroz, E. (2017). *Bolivia Digital*. La Paz: Vicepresidencia del Estados - CIS.
- Rodríguez, J. M. (1992). *La Banca en España*. Ediciones Pirámide.
- Schwab, K. (2016). *La Cuarta Revolución Industrial*. Barcelona: Debate.
- Velasco, J. (21 de Noviembre de 2020). Los retos y los obstaculos de la digitalización de la banca en Bolivia. *Opinión*.

## AGRADECIMIENTOS

Este trabajo de investigación científica fue fruto del apoyo constante y desinteresado de varias personas e instituciones que participaron activamente para que se lleve a cabo de manera satisfactoria, me siento feliz de expresarles mi agradecimiento.

*Ley doy gracias a mi familia: Por que su prioridad siempre fue brindarme una excelente educación, acompañada de valores y lucha constante por conseguir todos mis sueños y objetivos.*

*Al MSc. Freddy E. Aliendre España, por todo su apoyo y la confianza depositada en mi trabajo, por encaminar mis ideas y brindarme valiosos consejos para la realización de la investigación y también en mi formación como profesional de excelencia.*

*A mi querida Universidad Mayor de San Andrés, institución que me abrió las puertas del conocimiento para mi formación profesional.*

*Por último, doy gracias a todos los docentes de mi carrera Administración de Empresas por brindarme sus conocimientos y motivarme e influir desde el primer día de clases a ser un estudiante de excelencia.*

¡Muchas Gracias!

# ANEXOS

**ANEXO 1**

**CÁLCULO DE LA MUESTRA**

Para la determinación de la muestra de la investigación se considerará a 11 entidades bancarias de la ciudad de La Paz, entre ellas Banco Unión S.A., Banco Bisa S.A., Banco Nacional de Bolivia, Banco de Crédito de Bolivia S.A., Banco Mercantil Santa Cruz S.A., Banco Ganadero S.A., Banco FIE S.A., Banco Económico S.A., Banco Fassil S. A, BancoSol, Banco Prodem.

En cuanto al estudio de la población se tomará un universo de 613.174 personas<sup>3</sup>, obteniendo una muestra de 384 como se muestra en el cuadro N°3.

**Cuadro N°3**

	$\frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + (z^2 * p * q)}$
Z	Nivel de confianza (correspondiente con la tabla Z)
p	Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado
q	Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado =1-p
N	Tamaño del universo (se conoce puesto que es finito)
e	Error de estimación máximo aceptado.
n	Tamaño de la muestra

Valores de confianza Z	
<b>90%</b>	<b>1.65</b>
<b>91%</b>	<b>1.70</b>

<sup>3</sup> Dato elaboración propia obtenida en base a las cuentas bancarias y Puntos de Atención Financiera registradas en la ASFI.

<b>92%</b>	<b>1.76</b>
<b>93%</b>	<b>1.81</b>
<b>94%</b>	<b>1.89</b>
<b>95%</b>	<b>1.96</b>

Determinación de la muestra

<b>DATOS</b>	
<b>e</b>	<b>0,05</b>
<b>N</b>	<b>613.174</b>
<b>Varianza</b>	<b>0,5</b>
<b>Confianza</b>	<b>95</b>
<b>Z</b>	<b>1,96</b>
<b>n</b>	<b>384</b>

Muestra de 384 personas (clientes financieros) de la ciudad de La Paz.

**ANEXO 2**



**CUESTIONARIO DE ESTUDIO  
UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ÁNDRES  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



Este cuestionario es con fines de investigación, por favor marque con una X la casilla correspondiente a su respuesta.

¿Usted es cliente financiero de algún Banco? (Tiene una cuenta bancaria)

- Si
- No

En caso de ser negativa la respuesta finalice el formulario.

**PRIMERA SECCIÓN**

**1. IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE FINANCIERO**

**1.1. Género**

- Masculino
- Femenino

**1.2. Edad**

- 18 a 25 años
- 26 a 34 años
- 35 a 49 años
- 50 a 64 años
- 65 años en adelante

**1.3. Actividad a la que se dedica**

- Estudiante
- Trabajador dependiente

- Trabajador independiente
- Jubilado
- Otro

#### **1.4. Nivel educación alcanzado**

- Ninguno
- Primaria
- Secundaria
- Nivel técnico
- Universitario
- Licenciatura
- Post Grado

#### **1.5. Ingreso mensual**

- Menos de 1000 bs
- De 1001 bs a 2000 bs
- De 2001 bs a 3000 bs
- De 3001 bs a 5000 bs
- De 5001 bs a 7000 bs
- De 7001 bs a 9000 bs
- Mayor a 9001 bs

### **SEGUNDA SECCIÓN**

## **2. USO DE SERVICIOS FINANCIEROS**

### **2.1. Seleccione los bancos del cual es cliente financiero**

- Banco Unión S.A.
- Banco Bisa S.A.
- Banco Nacional de Bolivia
- Banco de Crédito de Bolivia S.A
- Banco Mercantil Santa Cruz S.A.

- Banco Ganadero S.A.
- Banco FIE S.A.
- Banco Económico S.A.
- Banco Fassil S. A
- Otro

**2.2. ¿Cuál es la forma en la que usualmente paga sus servicios?**

- De forma presencial
- Mediante la banca digital
- Otro

**2.3. ¿Conoce los servicios que existen dentro de la banca digital?**

- Si
- No

**2.4. ¿Usted utilizaba la banca digital antes de la pandemia?**

- Si
- No

**2.5. En el año 2020 – 2021 ¿realizo transacciones financieras a través de la banca digital?**

- Si
- No

De ser la respuesta afirmativa pase a la pregunta 2.7.

De ser negativa la respuesta pase a la siguiente pregunta, posteriormente finalice el formulario.

**2.6. ¿Por qué no ha realizado transacciones por internet?**

- Es complicado de usar
- Falta de conocimiento sobre la funcionalidad
- No existe la necesidad de realizarlas
- Desconfianza de seguridad

**2.7. ¿En qué entidad financiera usa banca digital?**

- Banco Unión S.A.
- Banco Bisa S.A.
- Banco Nacional de Bolivia



- Banco de Crédito de Bolivia S.A
- Banco Mercantil Santa Cruz S.A.
- Banco Ganadero S.A.
- Banco FIE S.A.
- Banco Económico S.A.
- Banco Fassil S. A
- Otro

**2.8. ¿Con que frecuencia utiliza la banca digital?**

- Nunca
- Raramente
- Ocasionalmente
- Frecuentemente
- Muy frecuente

**2.9. ¿Qué servicios utiliza dentro de la banca digital?**

- Transferencia de fondo entre cuentas
- Compra de productos
- Pago de servicios
- Otro

### **TERCERA SECCIÓN**

#### **3. CLIENTES FINANCIEROS QUE USAN LA BANCA DIGITAL**

**3.1. ¿Tuvo algún problema al realizar transacciones financieras por internet?**

- Si
- No

De ser negativa la respuesta pase a la pregunta 3.3 y continúe el formulario.

**3.2. ¿Cuál es el problema que más le afecta?**

- Fallas del sistema
- Dificultad de conexión a la página web
- Dificultad de uso dentro de la plataforma web o aplicación móvil.
- Problemas con la contraseña y/o usuario

**3.3. ¿Cuán satisfecho(a) está usted con los servicios a través de banca por internet?**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

**3.5. ¿Cuál cree que es el banco dentro de la ciudad de La Paz, con la mejor plataforma de banca digital?**

- Banco Unión S.A.
- Banco Bisa S.A.
- Banco Nacional de Bolivia
- Banco de Crédito de Bolivia S.A
- Banco Mercantil Santa Cruz S.A.
- Banco Ganadero S.A.
- Banco FIE S.A.
- Banco Económico S.A.
- Banco Fassil S. A
- Otro

**3.7. Señale la ventaja más importante de la banca digital según su opinión**

- Fácil uso
- Comodidad
- Acceso a los servicios bancarios 24/7
- Disminución de tiempo al realizar transacciones
- Otro

**3.8. Señale la desventaja más importante de la banca digital según su opinión**

- Falta de seguridad
- Dificultad de uso
- Escasos servicios bancarios
- Desconfianza
- Otro

**3.9. ¿Qué opina sobre el uso de la banca digital durante la pandemia (Covid-19)?**

R.....

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU AYUDA!**