

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



**FACTORES QUE INFLUYEN EN EL USO DE LA BANCA
DIGITAL EN PERSONAS DE 45 A 64 AÑOS EN EL
MACRODISTRITO PERIFERICA - DISTRITO 11 DEL
MUNICIPIO DE LA PAZ**

Artículo Científico presentado para la obtención del grado de Licenciatura en Administración de
Empresas

AUTOR: ARIANA ISABEL TITO ZAPANA

BAJO LA TUTORÍA DE: MSC. PAOLA ANDREA CARDENAS MORALES

LA PAZ – BOLIVIA

2023

INDICE

Resumen	1
Abstract	2
INTRODUCCIÓN	3
Pregunta de investigación	6
Objetivo general	6
Objetivos específicos	6
Marco teórico	6
Hipotesis	9
METODOLOGIA	9
RESULTADOS	11
DISCUSIÓN	17
CONCLUSIONES	20
BIBLIOGRAFÍA	21
ANEXOS	25



FACTORES QUE INFLUYEN EN EL USO DE LA BANCA DIGITAL EN PERSONAS DE 45 A 64 AÑOS EL MACRODISTRITO PERIFERICA

DISTRITO 11

**“FACTORES QUE INFLUYEN EN EL USO DE LA BANCA DIGITAL EN
PERSONAS DE 45 A 64 AÑOS EN EL MACRODISTRITO PERIFERICA - DISTRITO
11 DEL MUNICIPIO DE LA PAZ”**

**FACTORS THAT INFLUENCE THE USE OF DIGITAL BANKING IN
PEOPLE AGED 45 TO 64 YEARS OLD IN THE PERIFERICA MACRO DISTRICT -
DISTRICT 11 OF THE MUNICIPALITY OF LA PAZ**

Ariana Isabel Tito Zapana
Universidad Mayor de San Andrés
Facultad de Ciencias Económicas y Financiera
Carrera de Administración de Empresas
tz.arianna@gmail.com

Resumen

El servicio de la banca digital es una de las opciones más eficientes y eficaces al momento de superar las limitaciones de espacio y tiempo en actividades bancarias, el presente artículo científico estuvo orientado a identificar diferentes factores personales, tecnológicos y sociales que influyen en el uso de la banca digital en hombres y mujeres de 45 a 64 años, el artículo tuvo un enfoque cuantitativo y cualitativo de tipo correlacional, de diseño no experimental, transaccional, donde se obtuvo una muestra de 375 personas del Macrodistrito Periférica-Distrito 11, este Macrodistrito fue seleccionado debido a que ahí se encontraba la mayor cantidad de grupo etario estudiado, el cuestionario con 0,785 de nivel de confiabilidad alta en Alfa de Cronbach, donde se probó la hipótesis que la desinformación, el miedo y la dificultad de conexión, son los factores que tienen mayor influencia al momento de utilizar la banca digital y por ello las personas optan por el pago tradicional, y que se debería trabajar con dichos factores para que los ciudadanos puedan acceder al servicio de la banca digital y así evitar cualquier tipo de riesgo que se pueda presentar al momento de manejar grandes sumas de dinero.

Palabras clave: banca digital, pago tradicional, factores.

Abstract

The digital banking service is one of the most efficient and effective options when overcoming the limitations of space and time in banking activities. This scientific article was aimed at identifying different personal, technological and social factors that influence the use of digital banking in men and women from 45 to 64 years old, the article had a quantitative and qualitative approach, of a correlational type, with a non-experimental, transactional design, where a sample of 375 people was obtained from the Periférica-District 11 Macrodistrict, this Macrodistrict was selected because there was the largest number of age groups studied, the questionnaire with a high level of reliability of 0.785 in Cronbach's Alpha, where the hypothesis that misinformation, fear and connection difficulty are the factors was tested. that have greater influence when using digital banking and that is why people opt for traditional payment, and that work should be done with these factors so that citizens can access the digital banking service and thus avoid any type of risk that may occur when handling large sums of money.

Keywords: digital banking, traditional payment, factors.

INTRODUCCIÓN

A partir de los años ochenta en el mundo, surgió la nueva economía digital, con la aparición de la banca por Internet, Banca Digital y de las llamadas FinTech o conjunto de start-ups tecnológicas, con nuevas tecnologías aplicadas a los servicios financieros tradicionales, “los bancos y otros servicios financieros establecidos se encuentran en una encrucijada, ya sea que se vean interrumpidos por las innovaciones digitales o que puedan aprovechar la tecnología, ellos mismos creando mejores servicios para sus clientes”. (Blythin, Van, Skan, & Masood, 2017).

Con el pasar del tiempo, la tecnología fue transformándose y creando nuevas herramientas para facilitar procesos, debido a ello los bancos deben adaptarse a los cambios y estar a la par de la tecnología para brindar un servicio eficiente y eficaz a la ciudadanía, en el siguiente párrafo se podrá evidenciar algunos datos en cuanto a la conexión de internet a los usuarios de diferentes países.

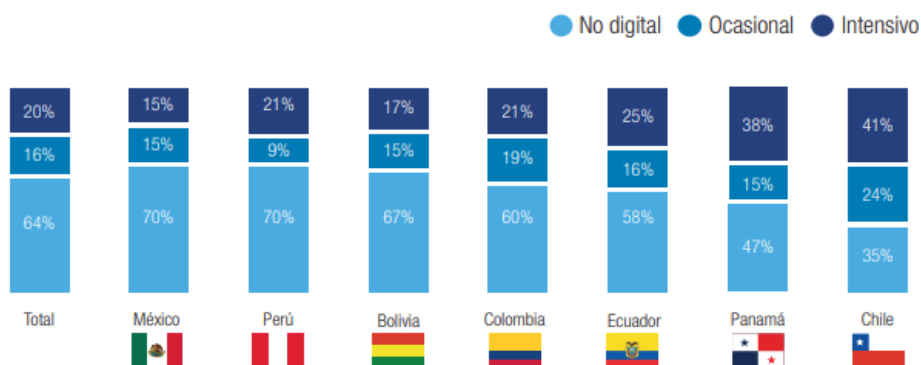
El Banco Mundial (2022), indica que las tecnologías digitales brindan a los países la oportunidad de acelerar el crecimiento económico, que se debe estimular la demanda de aplicaciones, habilidades y plataformas digitales, donde empresas, gobiernos y personas participan de los nuevos cambios tecnológicos, además que a fines de 2021, casi 3.000 millones de personas en el mundo se conectan a internet, de ese número la mayoría son países en desarrollo, además que existe una brecha en cuanto al uso, el cual sigue siendo un desafío, además cerca de la mitad de la población mundial(43%) no utiliza un servicio de internet móvil, a pesar de vivir en zonas con cobertura de banda ancha móvil, este mismo informe del Banco Mundial arroja los resultados del 71% de la población más joven del mundo entre 15 y 24 años utilizan Internet en comparación con el 57% con los demás grupos etario, es por ello que el banco Mundial demuestra que todos los países deben priorizar la educación y fortalecer las habilidades digitales, creando sistemas digitales seguros y confiables, fortaleciendo las áreas de ciberseguridad y protección de datos.

Anthony Jhunior Perez Barrera (2022) en un estudio realizado en Latinoamérica, en el país de Perú demuestra que solo el 11% de las personas entre 45-65 años tienen habilitado la banca digital, debido a que las personas adultas aún no se encuentran relacionados con la era digital.

El Estudio de Digitalización e Inclusión Financiera del Grupo Credicorp (2022), elaborado por Ipsos aplicados a países de la región de Latinoamérica (Chile, Bolivia, Perú, Colombia, Ecuador, México y Panamá) se evidencio que el 66% de usuarios financieros digitales son registrado por Chile y es el más alto entre los países evaluados, seguido por el 53% de Panamá. Es decir que Chile lidera el avance de la digitalización de los usuarios financieros, 7 de cada 10 chilenos (65%) reconocen usar canales digitales para realizar transacciones financieras, y que la mayor cantidad de personas que realizan transacciones financieras digitales en Chile tienden a ser trabajadores dependientes de 26 y 42 años, y los usuarios financieros aún no digitalizados

tienden a ser mayores de 42 años para adelante, reflejando que aún existe una brecha generacional en esta materia.

Gráfico 1 Nivel de digitalización por país



Nota: Elaboración por Credicorp e Ipsos, 2022, <https://n9.cl/gande>.

En la figura se evidencia que en Bolivia solo el 17% de personas realizan transacciones financieras digitales y un 67% de la población no realizan ninguna transacción, también se verifica que Bolivia es uno de los países que tiene pocos ciudadanos familiarizados con las transacciones financieras de forma digital.

Según el estudio de Luis Rivero (2019) señala que el Banco Nacional de Bolivia en 1998 fue el primer banco en desarrollar la primera plataforma de banca por internet en Bolivia, posterior a ello las demás entidades financieras optaron por implementar la plataforma, y con el paso del tiempo se modernización diversos servicios para agilizar los pagos, como ser pago de impuestos, préstamos, transferencias, billetera móvil, compras por internet, pago de servicios de telefonía, todo ello con el fin de no tener que acudir de forma física a una sucursal bancaria, su uso es fácil para algunos clientes pero para otros no, como ser los adultos de 45 años para adelante, esta agilidad “no puede ser bien recibida porque no tiene los medios ni los conocimientos para integrarse dentro del sistema”. (ASFI, 2018, pág. 48)

Los autores Piznal, Klimanek, Agata (2022) sostienen que los bancos aprovechan todas las soluciones multiplataforma, ofrecen servicios que hacen que la banca sea más conveniente y eficiente, y entre ellas la banca digital, que es una de las propuestas de valor más importantes porque los pagos son gratuitos, además que se realizan diferentes servicios.

Un estudio realizado por el Instituto de Estudios Sociales y Económicos (IESE) de la Universidad Mayor de San Simón (2020) identificó dos principales factores como ser la desconfianza y el desconocimiento como los factores que predominan y que impiden que no gocen de las ventajas y beneficios que otorga la banca digital.

Planteamiento del problema

La Banca a nivel mundial se ha visto directamente influenciada por el uso de internet, no siendo la excepción las instituciones financieras en países como Bolivia. En la tesis de Paola Andrea Figueroa Quiroga (2016) se evidencia que los niveles de adopción a la banca por internet en Bolivia son bajos, ya que en el estudio que se realizó a personas de diferentes edades, de las cuales se destacan a las personas de entre los 45 a 64 años solo el 2,8% utilizan la banca digital, cabe destacar que ese estudio fue antes de la pandemia, por lo que es preciso actualizar esta información.

Edson Troche Huanca (2021) en un estudio realizado a clientes financieros evidenció que durante y post pandemia 2022 el uso de la banca digital en personas de 45 a 59 años se incrementó en un 4,95%, ya que la crisis del coronavirus y el distanciamiento físico impulsó un aumento inmediato en el uso de canales digitales en la banca.

La presente investigación es de suma importancia en vista que el internet y la revolución industrial van transformando la manera de realizar las actividades diarias y que la banca digital agiliza los servicios que podemos necesitar en la banca presencial, es por ello que el presente artículo busca estudiar a ciudadanos de 45 a 64 años que son personas que están expuestas a los riesgos financieros como ser robo, fraude, exclusión según datos presentados anteriormente.

Juana Téllez, economista jefe del BBVA (2020), señala que la edad es un claro determinante del uso de internet, la población menor a 21 años usa 1,5 veces más internet que la población entre 20 y 30 años y a medida que más edad tengan los usuarios el uso de esta tecnología decrece, es por ello que la edad puede determinar el uso de la banca digital, este problema afecta directamente a las personas adultas, ya que como menciona el economista a mayor edad decrece el uso de la tecnología; Found Society(2021), manifiesta que la generación mayor a 40 vivieron diferentes cambios sociales, radicales de orden mundial como grandes avances tecnológicos, sobre todo, el cambio y evolución de la industria financiera, ya que los servicios de tecnología financiera digital pueden ser cruciales para la generación que necesitará disminuir las diferentes adversidades a las que probablemente se deberán enfrentar, como puede ser la reducción de su movilidad a lo largo de los años, la dependencia de otros familiares, la exposición a fraudes, entre otras más.

En base la séptima encuesta de Servicios financieros-ASFI (2021), dirigida exclusivamente a consumidores financieros, con 26.236 personas encuestadas, de las cuales se verifica que el 31% de los encuestados utilizan los servicios de banca por internet o banca móvil al menos una vez por semana y el 44% señaló que no utiliza los servicios de banca por internet o banca móvil, debido a problemas con mecanismos como el token o el uso de las aplicaciones poco seguras.

Las franjas entre 45 y 65 años, hicieron un importante esfuerzo por la brecha digital en cuanto a la funcionalidad de la banca digital, los jóvenes manejan con mayor constancia las nuevas

tecnologías, pero sus relaciones con las entidades bancarias son menos frecuentes; los mayores, aunque frecuentan los bancos y las cajas de ahorros, están en conflicto con los medios electrónicos. La presente investigación pretende identificar los factores que influyen para el uso de la banca digital.

Pregunta de investigación

¿Cuáles son los factores personales, tecnológicos y sociales que influyen para el uso de la banca digital en personas que oscilan en edades de 45 a 65 años en el distrito 11 del Municipio de La Paz?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación es adecuado plantearse objetivos para el desarrollo de la investigación.

Objetivo general

Identificar los factores personales, tecnológicos y sociales que influyen en el uso de la banca digital en hombres y mujeres de 45 a 65 años en el distrito 11 del Macrodistrito Periférica del Municipio de La Paz.

Objetivos específicos

- ❖ Determinar el grado de conocimiento e información sobre la banca digital, con la que cuenta la población entre edades de 45 a 65 años del distrito 11-Macrodistrito Periférica del Municipio de La Paz.
- ❖ Establecer el grado de confianza y seguridad sobre la banca digital, con la que cuenta la población entre edades de 45 a 65 años del distrito 11-Macrodistrito Periférica del Municipio de La Paz.
- ❖ Señalar el porcentaje de personas que no utilizan la banca digital y el grado de aceptación de la población en el distrito 11-Macrodistrito Periférica del Municipio de La Paz.

Marco teórico

La parte del marco teórico está construido según los conceptos que se tomaran en la investigación, este marco teórico constara de 3 partes; La primera parte donde se define la banca digital y los tipos de canales, la segunda parte que presenta la brecha e inclusión financiera y; la tercera parte del modelo que se adoptará.

Primera parte

Banca Digital: La banca digital es el resultado de la combinación de la banca tradicional e Internet, que brinda servicios bancarios a través de páginas web o aplicaciones móviles. La integración de los servicios financieros y el ecosistema digital plantea un desafío para la industria bancaria tradicional, que necesita seguir evolucionando para hacer frente a los cambios ambientales, la banca digital ofrece una importante alternativa para integrar a la población, excluida socialmente, a través del acceso y uso de servicios financieros, a través del internet.

“Banco digital como un proveedor de servicios financieros (PSF) con licencia bancaria que adopta nuevas tecnologías en todas sus operaciones (back office y front office delivery) para ofrecer productos y servicios bancarios principalmente a través de canales digitales”. (Staschen, 2021, pág. 16)

“Banca digital como la banca tradicional con un plan de digitalización de procesos en el cual se manejan canales físicos y digitales, atendiendo clientes tradicionales y digitales” (Moreno, 2020), (Santander, 2020), desde esta definición podemos llevar a cabo diferentes acciones sin necesidad de acudir de forma física a la sucursal bancaria, que para poder disfrutar de las ventajas de la banca digital.

“La aparición de tecnologías disruptivas ha llevado a la banca tradicional a ser más competitiva y ser rápida y precisa en la evaluación de riesgos; garantizar la seguridad y protección de datos de los clientes; explotar la inteligencia de datos masivos (*big data*) para generar valor de los usuarios” (Bueno Campos, Longo Somoza, & Morcillo Ortega, 2017, pág. 5).

Servicios prestados son:

- ✓ 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, etc.

Tipos de canales de autoservicio en la banca digital

Existen dos tipos de canales en cuanto a autoservicio, los cuales son la banca móvil y la banca por internet cada uno tiene diferentes características que se explicaran a continuación.

Banca móvil: Es una aplicación donde los clientes pueden realizar operaciones financieras a través de un teléfono móvil de forma remota las 24 horas del día, “la banca móvil tiene la ventaja de que no incurre en el costo de implementación, maneja costos menores para las transacciones de bajo valor y proporciona un enlace con el nuevo nicho de mercado: las personas que no están bancarizadas”. (Azabache, 2018)

Banca por Internet: “Los servicios de banca por Internet son un elemento de importancia estratégica para las entidades bancarias, considerando su potencial para la reducción de costes e incremento de ingresos; por ello, los bancos buscan redirigir a sus clientes hacia sus servicios en Internet”. (Mangin, y otros, 2013, pág. 37)

Estos servicios facilita la atención de los clientes en tiempo real sin la necesidad de ir físicamente al banco, lo que la convierte en una herramienta fundamental para la inclusión financiera.

Segunda parte

Brecha Digital: Se debe considerar que para esta investigación se estudia a personas de edades 45 a 64 años, de las cuales en los artículos de Téllez (2020), Mangin (2013), Staschen (2021),

entre otros mencionaron que existe una brecha que es la desigualdad en el acceso y la edad etaria de las personas es por ello que es necesario saber en qué consiste la brecha digital.

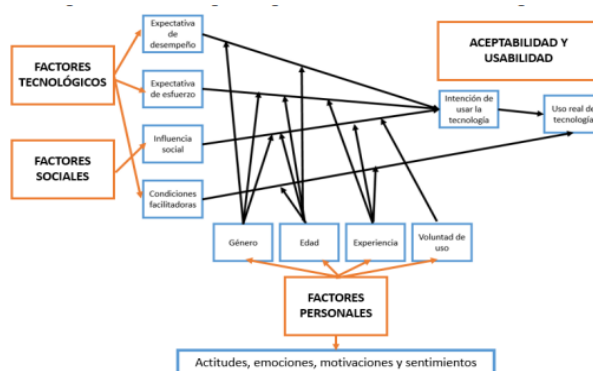
Brecha Digital en los adultos mayores: Según Colombo, Aroldi y Carlo (2015), ponen de manifiesto que existen dos tipos de brecha digital: la primaria y secundaria. La primaria hace referencia a esa desigualdad en cuanto al acceso a las TIC entre ricos y pobres; en cambio, la brecha secundaria hace alusión a la desigualdad de competencias y habilidades al acceso de las TIC; esta segunda categoría es de mayor interés para el estudio, pues es dónde se alude a la brecha digital existente entre las personas mayores o tercera edad y la población más joven.

Inclusión Financiera: Otro concepto importante que se debe abordar en la investigación es la inclusión financiera promueve el crecimiento económico, porque facilita el ahorro, la inversión, el crédito y los seguros a través del uso y acceso a los servicios financieros.

Tercera parte

Modelo de tecnología de la rehabilitación, aceptación y usabilidad: Para esta investigación se tomará en base a la investigación de Hatami, Ciobanu, Lucian, Georgiana, Berteanu (2016) los cuales desarrollaron un modelo para la aceptación y usabilidad de la tecnología en rehabilitación, en la investigación se encontraron que son tres los principales factores que influyen en la aceptación y uso de tecnologías: factores personales, factores tecnológicos y factores sociales.

Grafico 2 Representación esquemática del modelo usado en esta investigación (Georgiana Marin)



Nota: Representación esquemática del modelo de Hatami, Ciobanu, Lucian, Georgiana, Berteanu (2016).

En el Grafico 2 se puede observar el modelo el cual tiene 3 los factores que determinan la aceptabilidad y usabilidad, cada uno de los factores tiene diferentes características que son estudiadas según el campo de estudio de la investigación.

Factores Personales: datos demográficos, en donde también se tendrán en cuenta las actitudes, emociones, motivaciones y sentimientos que presentan ya sea positivos o negativos que tienen frente a esta; estos pueden ser de alegría, euforia, placer, depresión,

Se incluyen aquellos “factores de índole personal, cuyas interrelaciones se pueden producir en función de variables subjetivas, sociales e institucionales, también algunos factores asociados al rendimiento académico”. (Vargas & Maria, 2007, pág. 56)

Factores tecnológicos se tendrá en cuenta la expectativa de desempeño junto con la confiabilidad, eficacia y eficiencia de la tecnología, la expectativa de esfuerzo, las condiciones facilitadoras y seguridad.

La implementación de Tecnologías de información y comunicaciones, “procesos de enseñanza requiere una planeación estratégica en conjunto con la comunidad educativa, que incluya metodologías, principios, líneas de acción pedagógicas, infraestructura y organización”. (Duart & Lupiañez, 2005)

Factores sociales se tendrá en cuenta la influencia social, es decir la presión social percibida por el fisioterapeuta para realizar o no el comportamiento.

Los factores sociales y culturales tienen una importancia decisiva en la explicación de la evolución del pensamiento, sin embargo, es necesario afirmar que ellos no actúan en bloque ni de modo unilateral e independientemente de los factores biológicos e individuales. “Por tanto, es necesario diferenciar su accionar, pues, corrientemente, se le reduce a una única dimensión: la transmisión social y cultural”. (Dongo, 2009, pág. 228)

“Los factores sociales y critica cualquier reducción de los mismos a una dimensión o instancia de la sociedad, mostrando la integralidad de los factores en todo momento de su proyección y captación cognoscitiva”. (Guzman & Caballero, 2015, pág. 337)

Hipotesis

Hi: “La desinformación, el miedo y la dificultad de conexión, genera desconfianza en el uso de la banca digital y es por ello que optan por el pago tradicional”

Análisis de variables

VARIABLE DEPENDIENTE	VARIABLE INDEPENDIENTE
USO DE LA BANCA DIGITAL	FACTORES PERSONALES
	FACTORES SOCIALES
	FACTORES TECNOLOGICOS

METODOLOGIA

El enfoque que tendrá la investigación es cuantitativo de tipo correlacional, porque se enfocará en medir valores, esto para conocer a detalle acerca de los indicadores que se mencionaron en

la operacionalización de variables además de la hipótesis planteada con base al análisis estadístico, ya que implicara el proceso de recolección de datos cuantitativos para poder responder a la pregunta de investigación.

El diseño de la investigación fue no experimental, porque las variables no fueron manipuladas de ninguna manera, de tipo transaccional, dada la recolección únicamente en el momento de realizar los cuestionarios en este caso a nuestro objeto de estudio: ciudadanos de 45 a 64 años del distrito 11 del Municipio de La Paz.

Instrumento de medición

Los instrumentos que se utilizarán para abordar la investigación fue el cuestionario, el cual fue aplicado en el trabajo de campo, con el propósito de determinar lo referente a la dimensión. La estructura de la encuesta está conformada por un conjunto de ítems, donde tienen preguntas dicotómicas, escala de Likert y opción múltiple, dirigidas a los ciudadanos del Macrodistrito Periférica.

La encuesta está dividida por secciones; la primera sección analiza el perfil de la personal a partir de lo mencionado se tomó en cuenta el Género, Edad, educación Actividad económica, Nivel de educación, Cantidad de ingresos mensuales. En la segunda sección se considera algunos aspectos sociales, como ser grupo social y familia, la tercera parte hace referencia al uso de dispositivos con internet y el conocimiento de la banca digital y si utilizan el mismo para el pago de servicios, esta última parte indagara sobre el comportamiento de los ciudadanos sobre el uso de la banca digital.

Población y muestreo

Para la ubicación geográfica del estudio se realizó un análisis de las cartillas del Gobierno Autónomo municipal de La Paz(GAMLP) en relación a las edades de las personas de 45 a 65 años, de todos los datos obtenidos se consideró el Macrodistrito de Periférica debido a edad etaria de estudio en comparación con los demás Macrodistritos, el Macrodistrito de Periférica cuenta con 3 distritos el 10, 11, 12, (Ver anexo 1 y anexo 2)se puede observar que en el distrito 11 tiene la mayor población de 45 a 65 años con 15.201 ciudadanos.

Tamaño de la muestra

La muestra para el presente estudio es probabilística ya que se aplicará la fórmula para calcular (ver Anexo 3).

$$n = \frac{15.201 \times (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{(0,06)^2 \times (15.201 - 1) + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

n= 375 personas a realizar el estudio

Muestra estratificada

La muestra estratificada, tiene como objetivo, identificar a aquellos sujetos a los que se le distribuirá el cuestionario, mismo que se muestra a través de la siguiente tabla 1.

Tabla 1- Identificación de la población según las edades de estudio

Edades de estudio	Población	%	n
45-49	4.636,00	30,50%	114
50-54	4.338,00	28,54%	107
55-59	3.312,00	21,79%	82
60-64	2.915,00	19,18%	72
TOTAL	15.201,00	100,00%	375

Nota: Elaboración propia con datos de GAMLP y la muestra estratificada.

RESULTADOS

Se analizaron los resultados que se obtuvieron a través del cuestionario que fue aplicado a ciudadanos entre 45 a 64 años del Macrodistrito Periférica del Distrito 11 que corresponde a las zonas de Achachicala, Agua de la vida, Alto las delicias, Barrio norte, La Merced, Las Nieves, Plan autopista, Villa Chapuma, Vino Tinto, etc.

Se aplicó el índice de consistencia Alfa de Cronbach que se utiliza para estimar la confiabilidad del cuestionario, el cual tiene diferentes rangos y magnitudes. (ver Anexo 4)

En la siguiente tabla mostrara la confiabilidad de las preguntas aplicadas en el cuestionario.

Tabla 2 Tabla de estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,758	29

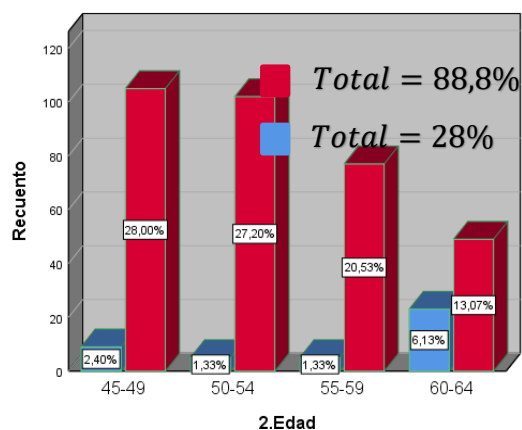
Nota: Elaboración propia con datos obtenidos en SPSS.

Después de obtener los resultados se evaluó que las preguntas son confiables ya que se tuvo un puntaje de rango de **,758** lo que indica que la magnitud es **Alta**, esto significa que es cuestionario se pudo llevar a cabo sin ningún inconveniente.

Tabla 3 Características del sujeto de estudio

Características	n	%
Sexo		
Femenino	190	51%
Masculino	185	49%
Actividad		
Trabajador dependiente	126	34%
Trabajador independiente	146	39%
Ama de casa	33	9%
Jubilado	48	13%
no responde	22	6%
Educación		
Primaria	26	7%
Secundaria	105	28%
Nivel Técnico	128	34%
Universitario	36	10%
Licenciatura	71	19%
Posgrado	4	1%
Ninguna	5	1%

Nota. En la tabla se puede observar las características del sujeto. Donde se observa que el 51% corresponde al sexo femenino, y el sujeto de estudio es trabajador independiente con 39% y que el 34% tiene un nivel de educación de nivel técnico y el 7% tiene educación primaria.

Grafico 3 Personas que cuentan con un dispositivo movil

Nota: Elaboración propia frecuencia generados por el SPSS.

Se evidencia que el 88,8% de la población de estudio tiene un dispositivo móvil para comunicarse y los datos más sobresalientes son que las personas que oscilan entre 45-49 años el 28% cuenta con un dispositivo móvil (Ver anexo 5), el cual se evidencia que mientras más

años tengan el sujeto de estudio baja la frecuencia en cuanto a la disponibilidad de tener algún dispositivo.

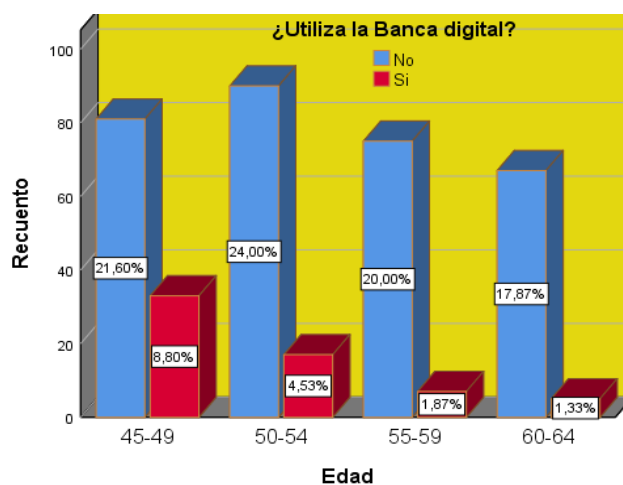
Tabla 4 *Conocimiento sobre la banca digital*

		No	Si	Total
Edad	Recuento	60	54	114
	5-49	% del total	16,0%	14,4%
0-54	Recuento	77	30	107
	% del total	20,5%	8,0%	28,5%
5-59	Recuento	67	15	82
	% del total	17,9%	4,0%	21,9%
0-64	Recuento	50	22	72
	% del total	13,3%	5,9%	19,2%
Total	Recuento	254	121	375
	% del total	67,7%	32,3%	100,0%

Nota: Elaboración propia con datos obtenidos de las tablas de frecuencia.

En cuanto a la tabla 4 se puede evidenciar que el 67,7% de personas, no tienen conocimiento sobre la banca digital, dentro de ello el 13,3% son personas de 60-64 años.

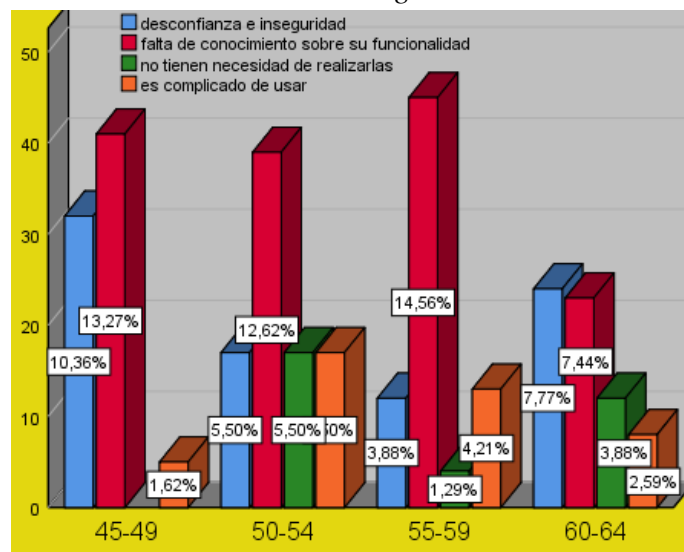
Gráfico 4 *Personas que usan la banca digital por edades*



Nota: Elaboración propia con datos obtenidos de las tablas de frecuencia generados por SPSS.

En el gráfico se puede evidenciar la utilización de la banca digital, donde el 24% de las personas entre 50-54 años no utilizan la banca digital y el 1.33% entre 60 a 64 años utiliza la banca digital.

Gráfico 5 Razones por las cuales no usa la banca digital



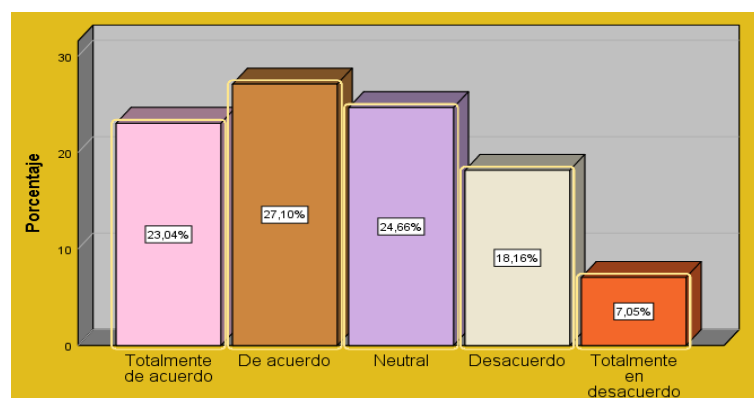
Nota: Elaboración propia con datos obtenidos de las tablas de frecuencia generados por SPSS.

En el gráfico se puede ver que las personas de 45 a los 59 años con 14,56% no utilizan la banca digital por la falta de conocimiento sobre su funcionalidad, el 10,36% de las personas de 45-49 años no lo utilizan por desconfianza e inseguridad, el 5,5% de los 50-54 años no tienen la necesidad de utilizarlas y el 6,00% de personas de 50-54 años que lo ven complicado utilizarlo.

ANÁLISIS POR DIMENSIÓN

DIMENSIÓN PERSONAL

Gráfico 6 personas que son autónomas en el manejo de la banca digital



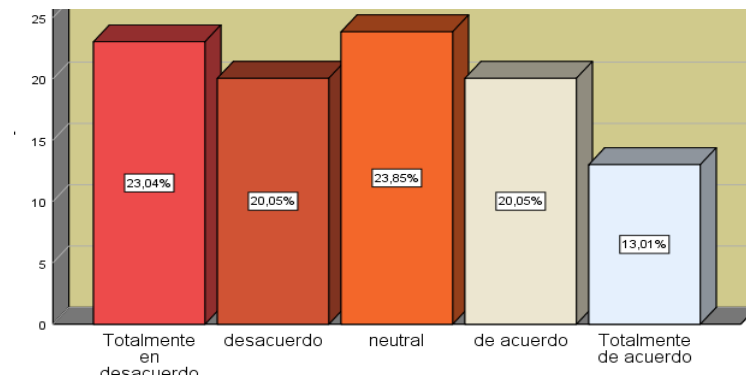
Nota: Elaboración propia con datos obtenidos de las tablas de frecuencia generados por SPSS.

En esta dimensión se evidencia que las personas son autónomas en cuanto a los pagos que realiza y que desean informarse respecto a la banca digital con los datos obtenidos con 27,04% están totalmente de acuerdo y un 18,16% están en desacuerdo con las afirmaciones.

Los factores que predominan en esta dimensión es la edad ya que se puede evidenciar que mientras tengan una edad mayor a 45 años disminuye la información y la utilización de la banca digital, a pesar de tener acceso a un dispositivo con internet y nivel de estudio técnico superior de 103 personas, los usuarios desean recibir información para utilizar y conocer los beneficios de la banca digital.

DIMENSIÓN SOCIAL

Grafico 7 Gráfico de barras que indica si el grupo social de personas usan la banca digital



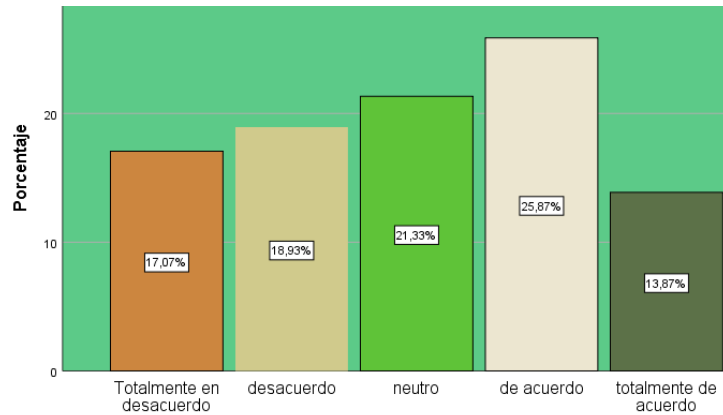
Nota: Elaboración propia con datos obtenidos de las tablas de frecuencia generados por SPSS.

En la dimensión social se puede evidenciar que de acuerdo a los ítems: Se recomendó usar medios digitales de pago, el rol que desempeña en la familia influye que realice operaciones financieras, así también el grupo social que pertenece y los número de miembros en la familia que usan banca digital, con un resultado de 23,04% Totalmente en desacuerdo con las afirmaciones, 20,05% están de acuerdo con las afirmaciones.

DIMENSIÓN TECNÓLOGICA

Grafico 8

Grafico sobre utilización de la banca digital mejora la eficiencia de pagos y si considera que existe una brecha digital causa desigualdad

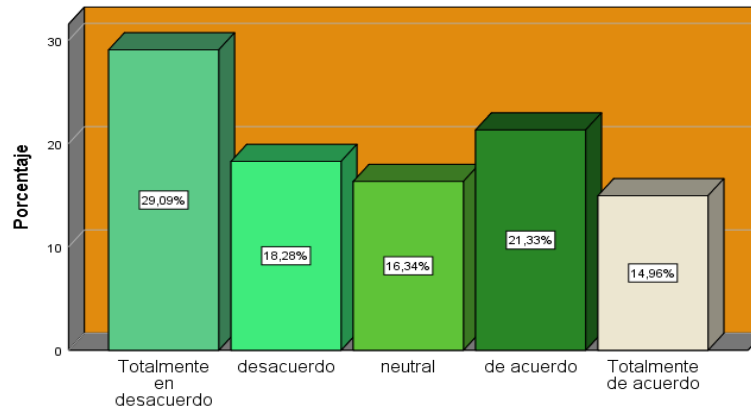


Nota: Elaboración propia con datos obtenidos de las tablas de frecuencia generados por el SPSS.

En la dimensión tecnológica se puede evidenciar que de acuerdo a los ítems: la utilización de la banca digital mejora la eficiencia de pagos y si considera que existe una brecha digital causa desigualdad en el acceso con el: 18,93% están en desacuerdo con la afirmación y el 25,87% están de acuerdo.

USO

Grafico 9 Grafico en cuanto a información que reciben.



Nota: Elaboración propia con datos obtenidos de las tablas de frecuencia generados por SPSS.

En la dimensión del uso que en cuanto a información que reciben de su entidad financiera, confiabilidad de banca digital y además en cuanto a la recomendación, de las 375 personas el 29,09% de las personas está totalmente en desacuerdo, con una diferencia de 21,33% de personas están de acuerdo.

Tabla 5 Correlación prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad						
	Su	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
ma_V1	,143	373	,000	,896	373	,000	
maV2	,108	373	,000	,973	373	,000	

Tabla 6

Correlación no paramétrica

Correlaciones

			Su ma_V1	S uma_V2
Rho de Spearman	S de correlación	Coeficiente	1,000	,512**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	375	373
S de correlación	S de correlación	Coeficiente	,512**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	373	373

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se evidencia que la correlación es significativa entre los factores personales, tecnológicos y sociales y tienen relación en cuanto al uso, y se evidencia que relación es positiva moderada ya que el coeficiente de relación es ,0512.

Para aprobar nuestra hipótesis se hizo la correlación correspondiente, para verificar si existe relación en las dos variables, se puede ver en la tabla 5 prueba normalidad, donde en nuestro estudio corresponde realizar kolmogow debido a que nuestra muestra es 375, se evidencia que ambas variables están en normalidad.

DISCUSIÓN

La banca digital en los últimos años es considerado un aliado a la hora de realizar diversas operaciones financieras, su uso llegó a ser de suma importancia a nivel mundial, pero a pesar de no ser una reciente tecnología aún existe el desconocimiento sobre ello, el cual confirma esta aseveración el reporte de Global Banking Outlook(2021), ya que el 90% de bancos necesitan un programa de transformación digital para las personas y que debe ser prioridad para brindar información a los ciudadanos y hacer inversión en nuevas tecnologías y canales

digitales, de la misma manera la consultora Bain(2018), hace mención que la banca tradicional puede crear valor a través de la calidad, y los ahorros de tiempo, la reducción de la ansiedad, la simplificación y la inversión en las generaciones futuro.

En el artículo de “The Development of FinTech in Nairobi Contributions to Financial Inclusion and Barriers to Growth” de Joshua BlythinJack Van Cooten(2017) hace mención a las empresas ya que deben enfrentar a nuevas tecnologías y/o nuevos descubrimientos, para dar un mejor servicio y no quedarse atrás, asumir los nuevos desafíos, apoyados en un entorno comercial y que el no poseer algún dispositivos para la comunicación presenta algún tipo de barrera en la cuestión de interacción o información, por lo cual se comparte esta afirmación, ya que el estudio realizado se encontró que el 23% del sujeto de estudio no tiene ningún dispositivo.

De acuerdo al estudio realizado por Anthony Perez(2020), se coincide que la juventud está más habituada y familiarizada con temas digitales y es muy diferente en cuanto a los adultos, ya que no se encuentran familiarizados con la era digital, en la investigación realizada a personas de 45 a 64 años arrojo que el 16,5% utilizan la banca digital viéndose que su uso es bajo y del mismo modo se comparte con la investigación Angie Gonzales(2017), ya que valida que personas mayores a 45 años no se sienten capaces de aprender a usar algún dispositivo y es por ello se sienten inseguros y con miedo.

Entre otro de los factores de estudio está la conexión a internet, en el cual se evidencio que el 39,4% no tiene conexión a internet, de acuerdo al estudio de la Banca Mundial(2020) se tiene que el 43% de la población mundial no utiliza un servicio de internet móvil, a pesar de vivir en zonas con cobertura de banda ancha móvil, así mismo en Bolivia el estudio de estado de situación de Internet ATT(2020) demuestra que en los periodos de diciembre de 2019 a diciembre 2020, hubo un crecimiento significativo en cuanto a la conexión ya que incremento al 29,26%, es decir de 598.199 a 773.258 conexiones, además que el acceso a la conexión a internet referente al sujeto de estudio de 45 a 64 años solo el 65,1%% se conecta a internet y se coincide con el artículo de Fundación Emprender Futuro(2022) hace mención que en el país solo el 15% usa aplicaciones de las diferentes entidades financieras para pago de productos y servicios, siendo el país con el menor nivel de uso de este medio y que el 13% utiliza de banca por internet, y junto a México son los países con los menores niveles de uso de este medio.

La investigación de Pamela Aduviri (2020) menciona que una de las limitaciones tecnológicas que impedirían el uso de la banca, es no contar con un dispositivo móvil y servicio de internet, la presente investigación encontró una similitud en ello, ya que al contar con un celular apto, servicio de internet y buena calidad de internet es un excelente beneficio, la investigación arrojo que 76% de los encuestados cuentan con todo lo necesario para utilizar el servicio y el 24% no disponen de al menos uno de los factores mencionados.

Entre otro factor hace referencia el estudio de “Diagnóstico y estrategias en el uso de plataformas” Carmen Oliveros (2021), ya que tiene una similitud porque menciona que las personas no utilizan las diferentes plataformas bancarias digitales por falta de conocimiento, en el estudio realizado se encontró que el 87% del sujeto de estudio no utilizan la banca digital, y entre una de las razones son la desinformación, además que prefieren la atención personalizada que ofrecen las entidades financieras al momento de presentarse de manera presencial, similar a los resultados del estudio de Angie Gonzales(2017), ya que los ciudadanos tienen mayor confianza a la banca tradicional y no así de la compra a distancia además que mientras mejor estén informados tendrán un mejor entendimiento y así generar mejor confianza.

En cuanto a las TIC el autor Sunkel & Ullmann(2019) hace mención que las TIC no solo tienen potencial para disminuir las desigualdades sociales y económicas que afectan a diversas personas y más que todo a las de tercera edad, así también las TIC puede exacerbar las desigualdades económicas o sociales preexistentes, e incluso crear otras nuevas, por ello las TIC son una excelente herramienta de aporte de educación.

Entre uno de los factores que se debe considerar también está la cultura y se coincide con el estudio de Ramón Burbano Santanilla y Maira Castillo Cobo (2018) donde hace referencia que existe una gran población que requiere los servicios electrónicos y digitales, es por ello que se comparte con este artículo, porque en su investigación se encontró algunos factores como la poca aceptación al cambio, brindar información.

Según David Ibáñez Arenas en su tesis doctoral “Factores que influyen en la aceptación de los pagos móviles en la economía; y un nuevo modelo a probar” en el periodo 2018, afirma que el futuro en el campo de los Pagos Móviles se está construyendo en cada momento. Las tecnologías actuales en uso son invenciones con una antigüedad mínima de 50 años, pese a que es en tiempos recientes que pueden apreciarse sus reales aplicaciones. Estos largos períodos también se necesitan para la adopción de nuevas costumbres en la población, la cual se halla inmersa en procesos que toman tiempo, especialmente en lo que a dinero se refiere.

Algunos estudios indican que el nivel de confianza existente entre los consumidores online es reducido, a pesar de que la cantidad de individuos que utilizan de forma habitual Internet es cada día más elevada (Blanco, C. F., & Blasco, M. G. 2006). Según (Shaemi, A., & Saneian, Z. 2014), este fenómeno quizás se deba a la variedad y complicación de las transacciones en línea, además indica que la desconfianza puede darse por la incertidumbre que está asociada a las transacciones online específicamente. Las preocupaciones sobre la privacidad en Internet y la confianza están conectados inseparablemente y puede tener impacto en la intensidad de compras en línea (Manzano, J. A., Navarré, C. L., Mafé, C. R., & Blas, S. S. 2011).

El motivo de esta investigación surge, desde los avances de la tecnología y que las entidades financieras se esfuerzan por integrar a todos los ciudadanos en sus procesos, son muchos usuarios que no saben aprovechar las diferentes oportunidades, debido a diversos factores.

CONCLUSIONES

La presente investigación buscó responder a nuestra pregunta de investigación ¿Cuáles son los factores personales, tecnológicos y sociales que influyen para el uso de la banca digital en personas que oscilan en edades de 45 a 64 años en el distrito 11 del Municipio de La Paz?, encontrando los diversos factores que se presentan al momento de utilizar la banca digital de la cual se obtuvo los resultados que se detallarán a continuación.

A pesar que la banca digital no es una plataforma nueva, pero aun así su uso es reducido según el estudio de Banco Mundial (2022), solo el 17% de Bolivia utiliza la banca digital, la presente investigación identificó que uno de los factores es el grado de conocimiento que se tiene sobre la banca digital, el cual en esta investigación se obtuvo que el 32,3% del sujeto de estudio de 45-64 años del distrito 11 del Macrodistrito Periférica tienen conocimiento sobre la banca digital.

Simultáneamente se encontró que en cuanto a la confiabilidad solo el 17,9% está de acuerdo que la banca digital es confiable, y el 23,5% están en desacuerdo debido a las características de seguridad de software que presenta.

En cuanto a la población que no utilizan la banca digital fue de 83,5% del sujeto de estudio, debido por la precaria información que es brindada por las entidades financieras, ya que las personas de las edades de estudio consideran que no están informadas y sienten desconfianza e inseguridad a causa del desconocimiento. De la misma forma hay personas que tienen escasa información y las que sí están informadas fueron a través de las redes sociales, algún familiar o amigo. En cuanto a los diferentes factores personales como ser la edad, la actitud, miedo, desinformación y si el factor social es influido por las personas y por último el factor tecnológico, es decir la conexión a internet desde un dispositivo, que a través de la investigación se encontró una correlación con el uso de la banca digital.

En conclusión son diferentes factores que influyen, como ser el factor personal, ya que en este factor se encontró que las personas desean recibir información de su entidad bancaria para poder estar informado, además que el sujeto de estudio siente que aún existe una brecha digital en cuanto a la banca digital y las personas, así mismo el ingreso y la actividad no están involucradas dentro de esta variable; el factor social que hace referencia al grupo social, amigos y familiares el cual se verificó que si influye y de la misma manera influye el factor tecnológico en cuanto a la conexión de internet y contar con un dispositivo, el cual es uno de los factores determinantes al momento de utilizar la banca digital, porque las personas temen que su información personal y financiera pueda ser divulgada y conocida por terceros.

La banca digital se enfoca en realizar transacciones de manera digital para poder evitar cualquier peligro o contratiempo que existe, ya que se exponen a algún tipo de peligro en la calle, por vulnerabilidad, y para el sujeto de estudio es un poco difícil cambiar su modalidad de pago posiblemente por la desconfianza que les genera realizar transacciones virtuales.

Finalmente se puede afirmar según los resultados hallados, que el objetivo general como los objetivos específicos fueron alcanzados, además se considera que la presente investigación será de información útil para posteriores investigaciones y base para otras.

Recomendaciones

Según los resultados encontrados se abre la posibilidad de investigar a los diferentes Macrodistrictos y municipios de nuestro departamento, puede ser muy enriquecedor poder comparar los diferentes resultados encontrados.

- ✓ En el estudio se encontró que las personas desearían conocer más sobre la banca digital para poder utilizar, sería excelente generar campañas, capacitaciones ya sea del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas o las entidades bancarias.
- ✓ Implementar algunos programas, ya sea de la gobernación o alcaldía para las personas adultos mayores puedan acceder a internet y en lo posible a un dispositivo que les permita el uso de estas plataformas.
- ✓ Concientizar a las personas de la seguridad que tiene al utilizar la banca digital, ya que tiene una gran ventaja en cuanto al tiempo que se demora al realizar las transacciones de manera online.
- ✓ Se les sugiere a las entidades bancarias algún manual a detalle para que puedan utilizar los clientes, un manual amigable para los clientes.

BIBLIOGRAFÍA

Aamodt, M. G. (2010). *Psicología industrial/organizacional*. Mexico: Cengage Learning.

Administración Nacional de Telecomunicaciones e In. (1999). *Falling Through the Net: Defining the Digital Divide*. Obtenido de <http://www.ntia.doc.gov/legacy/ntiahome/fttn99/>

Aduviri Padilla, P. A. (2020). ESTUDIO SOBRE EL IMPACTO DEL USO DE LA BANCA MÓVIL Y COMO ESTA INCIDE EN EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. *Universidad Mayor de San Andres-CAE*, 37.

AGETIC. (2021). *Encuesta nacional de opinión sobre las tecnologías de información y comunicación*. La Paz.

Ahora, C. R. (s.f.). *Cruz Roja*. Obtenido de <https://www2.cruzroja.es/web/ahora/brecha-digital#:~:text=La%20brecha%20digital%20hace%20referencia,g%C3%A9nero%20de%20edad%20o%20culturales>.

- Araujo, X. (2002). El factor tecnológico en los flujos comerciales. *Informacion comercial Española - Revista de economia*, 77-86.
- ASFI. (2018). *Cuarta encuesta nacional de servicios financieros*. La Paz.
- Azabache, C. (2018). a banca móvil como alternativa para la inclusión social en áreas rurales. *Review of Global Management*, 67-81.
- Ballestero, F. (2002). *La brecha digital. El riesgo de la exclusión en*. Madrid: Fundación Retevisión.
- Banco Mundial. (20 de Abril de 2022). *Desarrollo digital*. Obtenido de Banco Mundial BIRF-AIF: <https://www.bancomundial.org/es/topic/digitaldevelopment/overview#>
- Bernal, C., Viteri, L., & Walter, M. (23 de Abril de 2022). *Digital Publisher-La tendencia global de la banca digital como*. Obtenido de Digital Publisher: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8534729>
- Blythin, J., & Van Cooten, J. (2017). The Development of FinTech in Nairobi. *Contributions to Financial Inclusion and Barriers to Growth*, 75. Obtenido de <https://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&recordOID=8917326&fileOID=8917329>
- Blythin, J., Van, C. J., Skan, D., & Masood. (2017). The Development of FinTech in Nairobi Contributions to Financial Inclusion and Barriers to Growth. *Lund University School of Economic and Managment*, 75.
- Bueno Campos, E., Longo Somoza, M., & Morcillo Ortega, P. (2017). El reto de la banca digital. *Revista de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas. AECA120,Asociacion Española de Contabilidad y Administracion de Empresas*, 5-8.
- CAF, C. A. (2020). *Las oportunidades de la digitalización en América Latina frente al Covid-19*. Caracas.
- Camacho, K. (2005). La brecha digital. *Palabras en juego*, 12.
- CEPAL, Rosado, J., Villarreal, F., & Stezano, F. (2020). *Fortalecimiento de la inclusion y capacidades financieras en las ambito rural*.
- Cornejo Imaña, N. K. (2015). INCIDENCIA DE UNA NUEVA PLANIFICACIÓN TERRITORIAL SOBRE EL DESARROLLO MUNICIPAL DE LA PAZ, análisis a partir de la asignación y ejecución de recursos por macrodistritos. *Tesis de Grado UMSA*, 178.
- Dongo, A. (2009). Significado de los factores sociales y culturales en el desarrollo cognitivo. *Revista de investigacion en psicologia*, 227-237.

- Duart, J., & Lupiañez, F. (Mayo de 2005). Estrategias en la introducción y uso de las TIC en la universidad. Catalunya. *Revista de universidad y sociedad del conocimiento*, págs. 5-30.
- EY, W. w. (2021). Can banks turn today's disruption into tomorrow's transformation. *banking_outlook, Global*, 16.
- Garcia Fernando, M. (1993). *Metodos de comunicación social*. Obtenido de Metodos de comunicación social: <http://metodos-comunicacion sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2020/09/Garc%C3%ADa-Ferrando.pdf>
- Grupo Credito, S. (Mayo de 2022). Inclusión financiera y digitalización. *Credicorp e Ipsos*, 2-16. Obtenido de Credicorp Web site: <https://www.grupocredicorp.com/noticias/chilenos-son-los-usuarios-financieros-mas-digitalizados-entre-siete-paises-de-la-region/>
- Guzman, O., & Caballero, T. (29 de Noviembre de 2015). La definición de factores sociales en el marco de las investigaciones actuales. *Santiago 128*, págs. 336-350.
- Hatami Kaleshtari, M., Ciobanu, I., Lucian Seiciu, P., Georgiana Marin, A., & Berceanu, M. (2016). Towards a Model of Rehabilitation Technology. *International Journal of Social Science and Humanity, Vol. 6, 5*.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Kerlinger, F. (2012). Investigación del comportamiento: técnicas y comportamiento. En M. d. receta, *Ramírez Atehortúa, Fabián; Zwerg-Villega, Anne Marie* (pág. 21).
- Kim, H. (2015). *Acceptability Engineering: the Study of user Acceptance of Innovative*. Obtenido de *Acceptability Engineering: the Study of user Acceptance of Innovative*
- Limited, T. E. (2020). *Nuevas Dimensiones de cambio: construyendo confianza en un panorama de consumidores digitales*. TransUnion.
- Managment, F. S. (31 de Marzo de 2021). *Funds Society*. Obtenido de Tecnología y longevidad Web site: <https://www.fundssociety.com/es/noticias/alternativos/reto-de-banca-digital-cautivar-baby-boomers/>
- Mangin, Lèvy, J.-P., Normand, Guerrero, Martinez, M., Egea, . . . Roman, M. V. (2013). MODELIZACIÓN DE LA CONFIANZA Y SEGURIDAD EN LA ADOPCIÓN de servicios de banca por internet en Canadá banca por internet, modelo de aceptación de la tecnología (tam), confianza, seguridad, Canadá/modeling trust and security in consumer adoption of online b. *revista portuguesa de marketing - porto*, 35-54.
- Mendez, D., Valencia, G., Aguilar, A., & Dugarte, E. (15 de Septiembre de 2015). FACTORES TECNOLÓGICOS QUE AFECTAN LA ADOPCIÓN DE LAS TIC

POR PARTE DE LOS DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA. *Encuentro internacional de educacion de ingenieria ACOFI*, págs. 1-10.

- Morales, F. (2023). *Studocu*. Obtenido de Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa : <https://www.studocu.com/es-mx/document/tecnologico-de-estudios-superiores-de-ecatepec/taller-de-investigacion/tipos-de-investigacion/17431755>
- Moreno, F. (9 de Septiembre de 2020). *TRANSFORMACIÓN DIGITAL VS BANCA DIGITAL: RETOS Y NECESIDADES DIFERENTES*. Obtenido de TRENDTIC Web site: <https://www.trendtic.cl/2020/09/transformacion-digital-vs-banca-digital-retos-y-necesidades-diferentes/>
- Mundial, B. (29 de Marzo de 2022). *Banco mundial BIRF - AIF*. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/topic/financiamiento/overview#:~:text=La%20inclusion%20financiera%20se%20refiere,de%20manera%20responsable%20y%20sostenible.>
- Nielsen, J. (1994). *Usability engineeringg (Morgan Kaufmann)*. California: Academic Press.
- Oliveros Suárez, C. S. (2021). Diagnóstico y estrategias en el uso de plataformas. *Universidad Santo Tomás Tunja, Boyacá - Colombia, 22*.
- Orazi, S., Martínez, L., & Vigier, H. (2019). *La inclusión financiera en América Latina y Europa. Ensayos de Economía*.
- Organización de Cooperación y Desarrollo Económico. (2001). *Understanding the Digital Divide, París*. Obtenido de <https://www.oecd.org/sti/ieconomy/1888451.pdf>
- Perez Barrera, A. J. (2022). La banca digital y su influencia en el desarrollo de inclusión financiera en el sector bancario en el Perú, 2020. *Universidad Privada del Norte, 84*.
- Pérez Ríos, J. M. (2015). Análisis de la banca por Internet entre los usuarios particulares. *Universidad de Valladolid, 336*.
- Piznal, J., Klimanek, P., & Agata, M. (2022). *Digital Banking Maturity*. Deloitte.
- Quintero Villalobos, J. (2017). Análisis correlacional de las variables asociadas a la intención de uso de la banca digital en Colombia. *Colegio de Estudios Superiores de Administración - CESA - , 67*.
- Ruiz, S., & Grande, E. (2013). *Casos de comportamiento del consumidor: Reflexiones para la dirección de marketing*. Madrid: ESIC.

- Sampieri. (2003). *Metodología de investigación*. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/hernandez_s_j/capitulo3.pdf
- Sampieri. (2003). *Metodología de investigación*. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/hernandez_s_j/capitulo3.pdf
- Santander, B. (4 de Septiembre de 2020). *Santander.com*. Obtenido de <https://www.santander.com/es/stories/que-es-la-banca-digital>
- Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2007). *Fundamentos de Marketing*. Mexico: Printed in Mexico.
- Staschen, M. K. (Diciembre de 2021). *Digital Banks*. Obtenido de CGAP.ORG: https://www.fundacionmicrofinanzasbbva.org/revistaprogreso/wp-content/uploads/2022/02/2021_12_Slide_Deck_Digital_Banks_Regulation_for_Financial_Inclusion.pdf
- Sunkel, G., & Ullmann, H. (2019). Las personas mayores de América Latina en la era digital: superación de la brecha digital. *Revista de la CEPAL N° 127*, 26.
- Taylor, J., & Bogdan, R. (1984). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: PAIDOS.
- Vargas, G., & Maria, G. (2007). Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios, una reflexión desde la calidad de la educación superior pública. *Educación*, 43-63.

ANEXOS

ANEXO 1 Población del municipio de La Paz

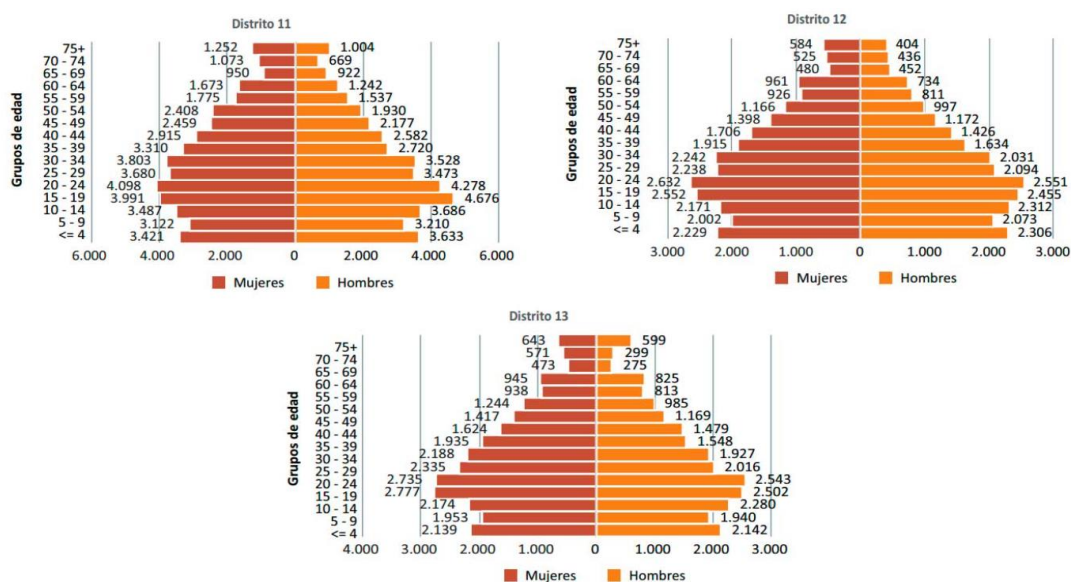
CENTRO	DISTRITO 1	7.530
	DISTRITO 2	9.302
COTAHUMA	DISTRITO 3	7.404
	DISTRITO 4	9.097
	DISTRITO 5	7.765
	DISTRITO 6	8.714
MAX PAREDES	DISTRITO 7	10.318
	DISTRITO 8	8.357
	DISTRITO 9	7.686
	DISTRITO 10	5.033

PERIFERICA	DISTRITO 11	15.201
	DISTRITO 12	8.165
	DISTRITO 13	8.336
SAN ANTONIO	DISTRITO 14	6.180
	DISTRITO 15	6.499
	DISTRITO 16	4.207
	DISTRITO 17	5.708
SUR	DISTRITO 18	12.211
	DISTRITO 19	5.693

Nota: Elaboración propia con datos de GAMLP e INE.

ANEXO 2: Distrito de estudio

Se puede observar que el distrito de estudio, está compuesto por a la zona de vino tinto y parte de Achícala.



Nota: Elaboración por la alcaldía del municipio de La Paz, 2016,
<http://sitservicios.lapaz.bo/cartillas/periferica.html>

ANEXO 3-Cálculo de la muestra conociendo el tamaño de la población

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

N		Tamaño de la muestra.
N	15.201	Tamaño de universo.
Z	1,96	Nivel de confianza
P	0,5	Probabilidad de que el evento ocurra.
Q	0,5	Probabilidad de que el evento no ocurra
E	5%	limite aceptado de error muestral

ANEXO 4 Rango de edad y tipo de magnitud.

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Nota: Ruiz Bolívar (2002). Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach.

<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0094676/cap03.pdf>

ANEXO 5 Forma de pago que utiliza con mayor frecuencia

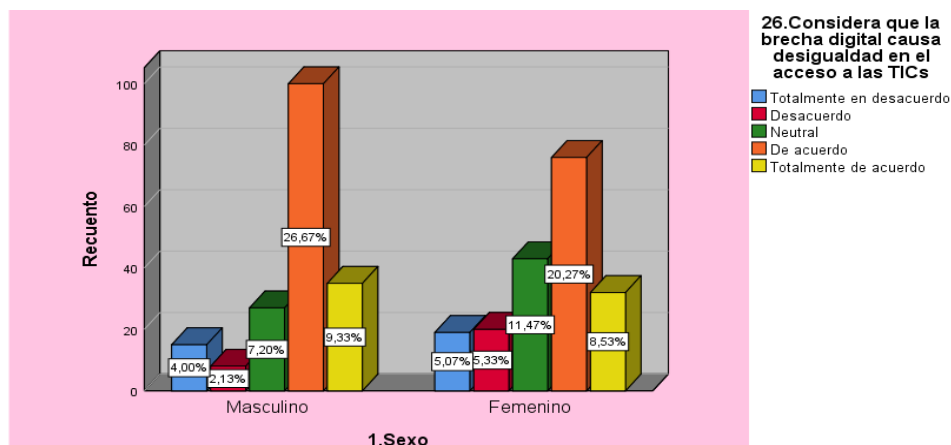
		Pago por línea	Pagos en efectivo	Ambas	Total	
2.Edad	45-49	Recuento	4	81	29	114
		% del total	1,1%	21,6%	7,7%	30,4%
	50-54	Recuento	4	81	22	107
		% del total	1,1%	21,6%	5,9%	28,5%
	55-59	Recuento	2	69	11	82
		% del total	0,5%	18,4%	2,9%	21,9%
	60-64	Recuento	4	67	1	72
		% del total	1,1%	17,9%	0,3%	19,2%
Total		Recuento	14	298	63	375
		% del total	3,7%	79,5%	16,8%	100,0%

Nota: Elaboración propia por el SPSS.

Se observa que el 3,7% de las personas utilizan la forma de pago en línea, siendo esta la forma de pago menos usada por las personas encuestadas entre las edades de 45 a los 64 años y el 79,5% realizan pagos en efectivo, siendo esta la forma más utilizada.

Anexo 6

Personas que consideran que la brecha digital causa desigualdad en el acceso a las TIC's

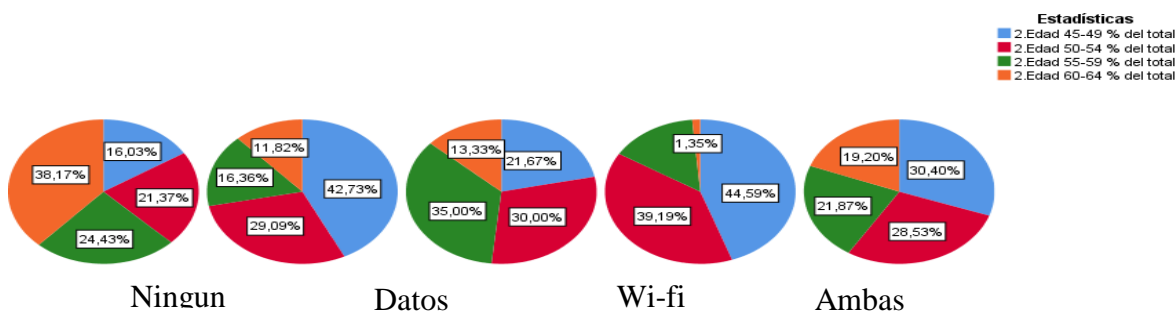


Nota: Elaboración propia con datos obtenidos de las tablas de frecuencia generados por el SPSS.

En el gráfico de barras se puede observar que el mayor porcentaje entre 26,67%, 9,33% del género masculino y un 20,27%, 8,53% de personas femeninas están de acuerdo en que la brecha digital causa desigualdad en el acceso a las TIC's, 7,20% y 11,47% de personas que son imparciales, y porcentaje entre el 4,00% de personas masculinas y un 5,33% de personas femeninas de están en total desacuerdo.

Anexo 7 Tabla cruzada, donde indica de qué manera se conectan a internet según edades.

Tabla cruzada 2.Edad*7.¿De que manera que se conecta a internet?

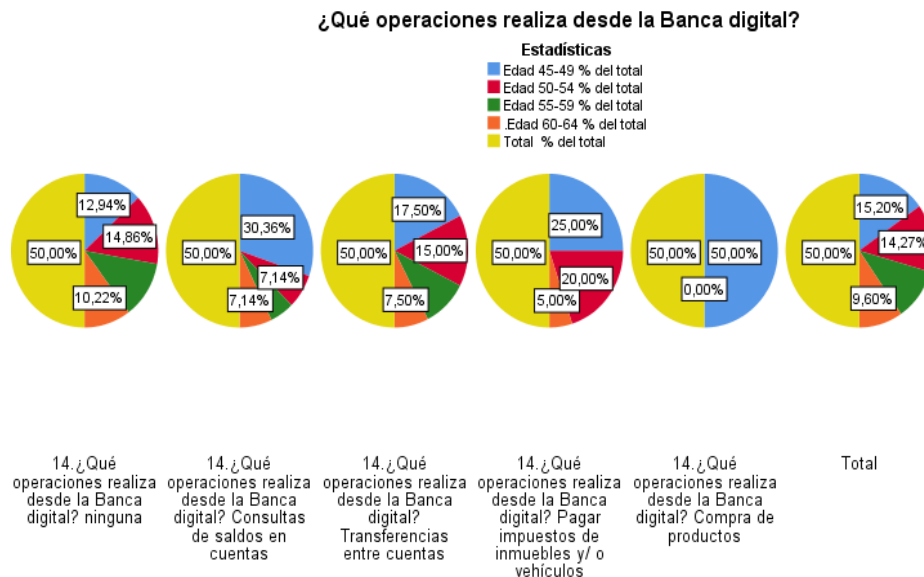


Nota: Elaboración propia con datos obtenidos de las tablas de frecuencia generados por el SPSS.

En el grafico se puede evidenciar que el 44.59% de las personas de 45-49 años se conectan a través de wifi y datos móviles, el 35% de 45-59 años se conectan por wifi, y el 42,73% se

conectan a través de datos móviles y el 38,17% de la población 55-64 años no se conecta por ninguna de estas.

Anexo 8 Grafico que indica que operaciones realiza desde la banca digital



Nota: Elaboración propia con datos obtenidos de las tablas de frecuencia generados por el SPSS.

En el grafico se puede observar que el 11,98% de las personas de 55-59 años, no realizan operaciones desde la banca digital. El 30,36% realiza las operaciones para consultar saldos en sus cuentas, 15% de las personas de 50-54 años realizan transferencias entre cuentas, 25% de las personas de 45-49 años realizan pagos de impuestos de inmuebles y/o vehículos. Y el 50% de personas de 45-49% realizan para comprar productos.

Operacionalización de variables

HIPOTESIS	VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	
Los factores personales, tecnológicos y sociales si influyen en el uso de la banca digital	factores personales, tecnológicos y sociales	Independiente	Factor es todo aquel elemento o causa que actúan o influyen sobre alguien o algo.	Personal	Sociodemograficos	género	P1	
						edad	P2	
						nivel de educación	P3	
					Ingreso	nivel de ingreso que percibe al mes	P5	
					actividad	número de personas con trabajo dependiente, independiente, no trabaja.	P6	
					interes	N° de personas que quieren y desean realizar operaciones bancarias a través de la banca digital	P12-P13	
				N° de personas que se sienten capaz de utilizar equipos tecnológicos		p11		
				N° de personas que quieren conocer los beneficios de utilizar la banca digital		P11		
				social	grupo	N° de personas que opinan que el sujeto de estudio debería usar la banca digital	P14	
						No de personas que influyen para que utilice la banca digital	P17	
					familia	N° de familiares que opinan que debería usar la banca digital	P15-P16	
					n° de familiares que utilizan la banca digital	P18		
				tecnológico	tecnológico	No de personas que cuentan con un celular o computadora.	P22	
N° de personas que consideran que es beneficioso la utilización del mismo	P19							
N° de personas que tienen dispositivos	P20							
	uso de la banca digital	Dependiente	Facilidad a los clientes en tiempo real sin la necesidad de ir físicamente al banco, el cual se caracteriza por tener el servicio en cualquier lugar solamente conectándose a internet	navegabilidad	Interfaz	% de personas que no tienen problemas al acceder	P27	
					arquitectura de la red	% de personas que tienen problema con su estructura	P29	
				Uso	uso	% frecuencia en cuanto al uso	P25	
						% de personas que utilizan la banca digital	P23-P24	
						no. de personas que realizan operaciones bancarias de manera	P7	
				seguridad	seguridad	% de personas que tienen conocimiento sobre la banca digital	P8-P9	
						mecanismos de seguridad	% de personas que tienen desconfianza	P20
						accesibilidad	% de personas que no utilizan la banca digital	P28
	transacciones	No de personas que recomiendan las transacciones	P26					

RECOLECCION DE DATOS

La encuesta está conformada por las siguientes preguntas.

1. Genero
 - ✓ Femenino
 - ✓ Masculino
2. Edad
 - ✓ 45- 49
 - ✓ 50-54
 - ✓ 55-59
 - ✓ 60-64
3. Nivel de educación
 - ✓ Primaria
 - ✓ Secundaria
 - ✓ Nivel técnico
 - ✓ Universitario
 - ✓ Licenciatura
 - ✓ Post Grado
 - ✓ Ninguno
4. ¿Cuál de las opciones describe tus ingresos?
 - ✓ 0-1.500
 - ✓ 1.501-2.250
 - ✓ 2.250-4.500
 - ✓ 4.501- 6.500
 - ✓ 6.501 a mas
5. Actividad a la que se dedica
 - ✓ Trabajador dependiente
 - ✓ Trabajador independiente
 - ✓ Jubilado
 - ✓ Ama de casa
 - ✓ No responde
6. ¿Cuenta con un dispositivo móvil o un equipo con acceso a internet?
 - ✓ Si
 - ✓ No
7. ¿Cuenta con un óptimo ancho de banda de internet?
 - ✓ Si
 - ✓ No
8. ¿Cuál de los siguientes dispositivos tiene acceso o utiliza con mayor frecuencia?
 - ✓ Computadora
 - ✓ Celular
 - ✓ Tablet
 - ✓ Otro ¿Cuál?.....
9. ¿Cuál es la forma de medio de pago que utiliza con más frecuencia?
 - ✓ Pago por línea
 - ✓ Pagos en efectivo
 - ✓ Ambas
10. ¿Usted tiene conocimiento sobre la banca digital? **(Si responde si pasar a pregunta 10 si no pasar a pregunta 12)**

- ✓ Si
 - ✓ No
11. ¿Cómo conoció la banca por internet?
- ✓ Se informó mediante Familiar
 - ✓ Publicidad boca a boca
 - ✓ Propaganda de televisión
 - ✓ Radio
 - ✓ Redes sociales
12. ¿Tiene conocimiento de los servicios que brinda la Banca digital?
- ✓ Si
 - ✓ No
13. ¿Utiliza la Banca digital? **(Si responde si pasar a pregunta 13 si no pasar a pregunta 16)**
- ✓ Si
 - ✓ No
14. ¿Qué operaciones realiza desde la Banca digital?
- ✓ Consultas de saldos de cuentas
 - ✓ Realizar transferencias entre cuentas
 - ✓ Pagar o consultar préstamos.
 - ✓ Pagar impuestos de inmuebles y/o vehículos.
 - ✓ Pago de tramites del SEGIP, Universidades públicas solo el Banco Unión.GM
 - ✓ Otro ¿Cuál?
15. ¿Con qué frecuencia utiliza la Banca digital al mes?
- ✓ A diario
 - ✓ Semanalmente
 - ✓ Mensualmente
 - ✓ De manera semestral
 - ✓ Anual
16. Al utilizar la banca digital identifico las ventajas de
- ✓ acceso a los servidores 24/7
 - ✓ disminución de tiempo al realizar las transacciones
 - ✓ comodidad
 - ✓ fácil uso
 - ✓ otro
17. ¿Cuáles son las razones por las que no utiliza la banca digital?
- ✓ desconfianza de seguridad
 - ✓ falta de conocimiento sobre su funcionalidad
 - ✓ no tienen necesidad de realizarlas
 - ✓ es complicado de usar
 - ✓ otro

ITEMS	ESCALA DE LIKERT				
	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1.le recomendaron usar medios digitales para realizas pagos.					

2.4Es autónomo en cuanto al pago o realización de transacciones en la banca digital.					
3.El rol que desempeña dentro de su familia influye a que realice las operaciones financieras a través de medios digitales					
4. Considera que el grupo social al que pertenece, ya sea familiar, amigos influye a que realice las operaciones financieras a través de medios digitales					
5.Dentro de su familia, hay miembros que realizan pagos a través de la banca digital					
6.La utilización de la Banca digital mejora la eficiencia de pagos y reduce el riesgo que enfrentan las personas al realizar transacciones en efectivo					
7.Usted recibe información de las nuevas herramientas que se tiene en su entidad bancaria					
8.Usted desearía recibir la información precisa para poder utilizar la banca digital					
9. De acuerdo a su opinión considera que la brecha digital causa desigualdad en el acceso a las TIC's					
10.Es confiable la banca digital					
11.Recomendaría la utilización de la Banca digital					
12. Problemas con el diseño y estructura de la banca digital					