

**UNIVERSIDAD MAYOR, REAL Y PONTIFICIA DE SAN
FRANCISCO XAVIER DE CHUQUISACA**

VICERRECTORADO

CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN



**“ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS DE LA BANCA
DIGITAL EN LOS BANCOS MÚLTIPLES DE LA CIUDAD DE SUCRE”**

TRABAJO EN OPCIÓN A DIPLOMADO EN BANCA Y GESTIÓN FINANCIERA

VERSIÓN I

ALVARADO ALVARADO ROXANA

SUCRE – BOLIVIA

2023

CESIÓN DE DERECHOS

Al presentar este trabajo como requisito previo a la obtención del Diploma en Banca y Gestión Financiera de la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca, autorizo al Centro de Estudios de Posgrado e Investigación o a la Biblioteca de la Universidad, para que se haga de este trabajo un documento disponible para su lectura, según normas de la Universidad.

También cedo a la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca, los derechos de publicación de este trabajo o parte de él, manteniendo mis derechos de autor hasta un periodo de 30 meses posterior a su aprobación.

Alvarado Alvarado Roxana

Sucre, 23 de Julio de 2023

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación le dedico primeramente a Dios quien me dio la oportunidad, la fuerza, sabiduría y la vida para poder terminar satisfactoriamente mi Carrera.

A mis Padres Félix Alvarado Bautista y Agustina Alvarado de Alvarado, por su dedicación, paciencia, apoyo y quienes fueron mi impulso para que pueda seguir adelante y pueda terminar mis estudios, a toda mi familia quienes siempre me brindaron su ayuda y su apoyo, agradecerles por el esfuerzo que realizaron para que pudiera terminar para esta etapa de mi vida.

Alvarado Alvarado Roxana

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a infinitamente a Nuestro Señor Dios quien me dio la vida, salud, sabiduría, la fuerza, el valor y la dicha de poder compartir este logro con toda mi familia.

Agradecer a mis padres quienes me brindaron el amor, la confianza y la paciencia, agradecerles por que estuvieron en cada etapa de mi vida gracias por el esfuerzo que realizaron para darme un mejor futuro.

Agradecer a todos mis hermanos, en especial a mis hermanos mayores Hermenegildo y Elizabeth quienes fueron mi apoyo en mis momentos de dificultad, a mis familiares y amigos quienes me brindaron de su apoyo incondicional.

Agradecer a mis docentes quienes nos brindaron de sus conocimientos y para que pueda formarme como profesional, agradecer al Licenciado Ramiro Villegas Mendoza, por ser guía en la elaboración de esta investigación.

Alvarado Alvarado Roxana

ÍNDICE

| | |
|---|------|
| CESIÓN DE DERECHOS | i |
| DEDICATORIA | ii |
| AGRADECIMIENTOS..... | iii |
| ÍNDICE | iv |
| ÍNDICE DE TABLAS | vi |
| ÍNCIDE DE FIGURAS..... | vii |
| RESUMEN..... | viii |
| CAPÍTULO I..... | 1 |
| INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| 1.1. Antecedentes..... | 1 |
| 1.2. Justificación | 5 |
| 1.3. Metodología de la Investigación..... | 7 |
| 1.3.1. Tipo de Investigación | 7 |
| 1.3.1.1. Investigación documental..... | 7 |
| 1.3.1.2. Descriptivo | 7 |
| 1.3.2. Métodos de Investigación | 8 |
| 1.3.2.1. Método cualitativo | 8 |
| 1.3.3. Técnicas de Investigación..... | 8 |
| 1.3.3.1. Encuestas | 8 |
| 1.3.3.2. Revisión documental..... | 8 |
| 1.3.4. Instrumentos de Investigación..... | 9 |
| 1.3.4.1 Cuestionario..... | 9 |
| 1.4. Objetivos..... | 9 |
| 1.4.1. Objetivo general..... | 9 |
| 1.4.2. Objetivos específicos | 9 |
| CAPITULO II..... | 10 |
| DESARROLLO | 10 |
| 2.1. Marco Teórico..... | 10 |
| 2.1.1. Marco Contextual..... | 10 |
| 2.1.2. Marco Conceptual..... | 13 |
| 2.2. Información y Datos Obtenidos..... | 19 |
| 2.3. Análisis y Discusión. | 24 |

| | |
|------------------------|----|
| 2.3.1. Análisis | 24 |
| 2.3.2. Discusión | 32 |
| CAPÍTULO III..... | 34 |
| CONCLUSIONES..... | 34 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 35 |
| ANEXOS..... | 37 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1: Bancos Múltiples de Bolivia..... | 14 |
| Tabla 2: Servicios de la Banca Digital..... | 16 |
| Tabla 3: Servicios Financieros de la Banca Múltiple | 25 |

ÍNCIDE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1: Entidades financieras que cuentan con banca digital..... | 19 |
| Figura 2: Beneficios de la banca digital..... | 20 |
| Figura 3: Servicios financieros con mayor transformación digital | 21 |
| Figura 4: Servicios financieros que ofrece la banca digital | 22 |
| Figura 5: Servicios financieros de mayor uso en la banca digital | 23 |
| Figura 6: Grado de uso de la banca digital según grupos de edad..... | 24 |
| Figura 7: Uso de la banca por internet para pago de productos y servicios | 31 |
| Figura 8: Nivel de digitalización por país..... | 32 |

RESUMEN

El avance de la tecnología en los últimos tiempos fue grande, las personas hacen más el uso de los celulares para hacer distintas cosas que se les oferta de manera digital, las entidades financieras no se quedaron al margen e innovaron los distintos servicios financieros y con ellos la banca digital, servicio que ayuda a los usuarios a hacer transacciones en diferentes servicios que están dentro de la banca digital. La presente investigación está desarrollada en la ciudad de Sucre, es un estudio que da a conocer sobre el uso de los servicios financieros a través de la banca digital de las distintas entidades financieras de la banca múltiple, para elaborar la investigación se tomó a las diez (10) entidades financieras que son: Nacional de Bolivia S.A., Mercantil Santa Cruz S.A., Bisa S.A., Crédito de Bolivia S.A., Económico S.A., Ganadero S.A., Solidario S.A., Fomento a Iniciativas Económicas S.A., Prodem S.A. y Fortaleza S.A, de las cuales todas cuentan con el servicio de la banca digital. Para la obtención de los datos se realizó una encuesta que se hizo a los trabajadores de las distintas entidades financieras, de la cual se realizó los cuadros y gráficos de acuerdo a la información que se recopiló y se hizo la respectiva interpretación de los resultados obtenidos mediante la encuesta. Finalmente concluimos que la banca digital tiene un buen crecimiento y aceptación por parte de los usuarios, mediante un cuadro se observa a las distintas entidades financieras con los servicios financieros que ofrecen en la banca digital y también se encuentra los servicios de más uso por los usuarios financieros, lo cual ayuda para hacer la comparación respectiva.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes

La tecnología a lo largo de la historia ha evolucionado considerablemente en el todo mundo y por consecuencia la forma de vivir de las personas ha cambiado, la tecnología tuvo un impacto positivo en las personas ya que los ayudo a organizarse de mejor manera, ayuda a realizar investigaciones, acorta la distancia en la comunicación con las personas, se realizan trabajos de manera virtual con la ayuda de la tecnología se puede realizar muchas actividades. El Sistema Financiero no se queda atrás ante el avance de la tecnología ya que ofrece variedad de servicios financieros que se encuentran dentro de la banca digital los usuarios para puedan realizar transacciones de manera fácil y en corto tiempo, sin necesidad de estar presentes en la entidad financiera y puede realizarlo desde cualquier parte del mundo desde el celular o computadora que tenga acceso a internet.

Según la (Ramos Pérez, 2020, pág. 14), el cambio es inevitable, el espacio digital ya hace parte de la economía del mundo, la tecnología transformo la cultura comercial, cada vez se abren más posibilidades para ofertar y demandar, más canales de acceso y comunicación; los tramites se redujeron y facilitaron, sin filas ni contacto; los sistemas financieros tradicionales y el comercio en general, se tuvieron que adaptar y preparar para los cambios con un consumidor cada día más exigente. Está en manos de todos los agentes que intervienen en las transacciones digitales ser precavidos y generar seguridad, cerrándole la puerta a quienes intentan deslegitimar estos recursos. Vega Borda (2020), argumenta que la tecnología mal usada permite la entrada a fraudes cibernéticos, robo de datos y filtración de información; pero la tecnología bien usada sirve para desarrollar y proporcionar al cliente lo que necesite para hacer su vida más fácil. La tecnología no es mala, solo se debe hacer buen uso de ella.

Ante los cambios profundos en la demanda de servicios financieros, los bancos están respondiendo al reto de la digitalización con distintas aproximaciones y a distintas velocidades, ya que no todas las compañías entienden de igual forma el significado de transformarse para ser un banco digital, contempla cuestiones como la generación de oferta, distribución y venta de productos y servicios financieros a través de canales digitales, la explotación de las últimas tecnologías para conocer mejor al cliente y adelantarse a sus necesidades de forma ágil y conveniente, la omnicanalidad o posibilidad de que el cliente se comunique por todos los

canales (analógicos y digitales) con su banco o la automatización de servicios. En general, se espera que la banca digital anteponga las necesidades del cliente final a la creación de productos, siendo éste el centro sobre el que se define la oferta, y existe cierto consenso en que el concepto de banca digital se aplica sobre todo a la banca minorista. (Tuesta, 2015)

El mundo digital ha cambiado la dinámica tradicional de la banca, ofreciendo productos enfocados en el consumidor y sus necesidades. Se trata de un consumidor que demanda transacciones en tiempo real, seguras y eficientes, y al que las nuevas tecnologías lo empoderan para: a) Administrar sus productos a través de plataformas a las que pueden acceder desde cualquier lugar y en cualquier momento; b) conocer de primera mano la oferta de productos y servicios; c) comparar las opciones que le ofrece el mercado y d) emitir opiniones y defender sus derechos de manera más efectiva. Otra faceta de las nuevas tecnologías consiste en el impacto potencial que tienen para impulsar la inclusión financiera, particularmente en sectores de bajos ingresos. (Asobancaria, 2017). El crecimiento de banca digital es notoria desde de la pandemia muchos usuarios siguen haciendo el uso de la aplicación, las entidades financieras apostaron e invirtieron para poder mejorar sus servicios a través de la banca digital y así brindar una buena experiencia para atraer a más usuarios.

Si bien, en los últimos años se ha incrementado el número de transacciones del sistema bancario a través de la banca digital, aun no se ha incorporado en nuestros hábitos la utilización de los servicios en línea que ofrecen los principales bancos del País. Según la ASOBAN, particularmente en el 2018, el uso de la banca digital supero el 50 por ciento de las transacciones realizadas. Bajo este escenario, se pone evidencia que el uso de medios de pago electrónicos, es cada vez más aceptado por el consumidor financiero y las entidades financieras están apuntando al uso de nuevas tecnologías para facilitar el acceso a sus servicios. (Marquez Segales , 2021). Como bien indica la investigación la banca digital cada vez es más aceptado por los usuarios es por eso que conforme pase el tiempo las entidades financieras deben mejorar sus servicios para la satisfacción de sus consumidores financieros y así atraer a más usuarios. El marketing digital ayudaría para las entidades financieras para que puedan innovar sus servicios y captar personas de distintas edades.

Las investigaciones realizadas indican que la banca digital tiene un buen grado de aceptación por la población lo cual es bueno para las entidades financieras ya que eso ayuda a que puedan ir mejorando los servicios financieros que ofrecen a los usuarios para que tengan una

mejor experiencia y queden satisfechos por el servicio, consecuentemente mejoran en los distintos ámbitos de la banca digital para así poder atraer a más personas para que puedan formar parte de la banca móvil.

La coyuntura sanitaria ha generado cambios no solo en nuestras costumbres del día a día. No solo hemos reforzado nuestros hábitos de limpieza y hemos reducido nuestra actividad social, sino que también hemos experimentado un crecimiento muy marcado en nuestras actitudes como consumidores, acercándonos más al mundo digital. El sector financiero estaba inmerso en esta transformación desde hace unos años, pero la pandemia aceleró este proceso. El consumidor se vio la necesidad de aprender cómo interactuar con su Banco a través de sus canales digitales, y las entidades financieras impulsaron más el desarrollo de estos espacios para lograr satisfacer las expectativas de sus clientes. (Sierra, 2021).

(Tapia Barturen, 2022), mediante la investigación desarrollada da a conocer las teorías a través de distintos autores entendemos que, el desarrollo económico y social que se ve influenciado positivamente por la banca digital y la inclusión financiera (Ab Aziz, 2021, pág. 1) ; asimismo, los factores que impulsan las intenciones de comportamiento de los consumidores para adoptar la banca móvil en las fases de servicio estático, de interacción y de transacción son significativamente diferentes, lo que aporta importantes contribuciones teóricas y prácticas (Mahmud, 2018, pág. 54); por otro lado, se puede constatar que el aumento de la adopción de esta tecnología y en la necesidad de utilizar dispositivos móviles para realizar actividades bancarias a lo largo del tiempo (Malaquias, 2018, pág. 5)); en síntesis, los bancos invierten lo suficiente en servicios de banca digital para mantener su alto rendimiento (Kahveci, 2018, pág. 52).

De acuerdo a la Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN), la pandemia ha impulsado la digitalización de la banca en el país, incrementando las operaciones inter e intra bancarias en el último año, a través de la digitalización. La institución remarca que la pandemia ha conllevado un mayor uso de los servicios bancarios digitales, lo que fue posible gracias a que el sector bancario realizó importantes inversiones en la última década, implementando plataformas de banca digital, facilitando el acceso a los servicios financieros a través de estos canales y haciéndolos continuamente mucho más amigables. (Tecnología, 2021).

Anteriormente las entidades financieras ya contaban con la banca digital pero durante la pandemia el sector bancario invirtió en el mejoramiento de la banca digital para que el manejo

pueda ser más sencillo, eficaz y eficiente lo cual incentivo a los usuarios para que puedan seguir haciendo el uso de los servicios de manera normal y sin necesidad de salir de casa. Actualmente los servicios siguen siendo usados cada vez es más usado por los consumidores ya que se ahorran el tiempo con el sencillo manejo de la banca digital.

La Universidad de Wharton define a este sector como la industria compuesta por compañías que usan tecnologías para hacer sistemas financieros más eficientes y menos costosos. En general, estas empresas operan como puentes en transferencias de dinero, préstamos, compras y venta de títulos financieros, así como asesoramiento financiero en distintos servicios: pagos y remesas; préstamos; gestión de finanzas empresariales; gestión de finanzas personales; crowdfunding (financiamiento de proyectos), gestión de inversiones y seguros, entre otros. Mientras la tecnología avanza, los servicios bancarios tradicionales han evolucionado en al menos tres sentidos. Por una parte, han aumentado y se llevan a cabo de forma más rápida y simple. Por otra, las empresas que los proporcionan también son distintas, pues ya no pertenecen al sistema financiero tradicional y van en aumento. Finalmente, el segmento que tiene predilección por estos servicios tiende a ser más joven. (Avendaño Carbellido, 2017)

La crisis sanitaria COVID 19 que se vivió a nivel mundial, afecto a la economía de cada país como también a las entidades financieras es por esa razón que muchas entidades financieras optaron por implantar la banca digital como parte de los servicios que brindan, algunas bancas múltiples ya contaban con estos servicios pero el uso era poco frecuente, durante la cuarentena aumento el uso frecuente de la banca digital por sus usuarios haciendo uso de sus servicios como ser: transacciones de depósito, transferencias a terceros, consulta de saldos, sacar fichas virtuales, entre otros.

Esta digitalización bancaria ofrece una oportunidad para mejorar la eficiencia del sector y el servicio prestado a los clientes, ya que pueden proporcionar mayor seguridad y confianza a estos, mejorando los productos financieros existentes y creando nuevos productos que puedan llegar a cubrir las expectativas y necesidades del cliente, al tiempo que pueden ofrecer una mejor experiencia de servicio. (González Páramo, 2020)

En primer a instancia las entidades financieras tienen el objetivo de ofrecer una buena atención al cliente y ofreciéndoles diferentes servicios a sus usuarios y clientes, la implementación de la banca digital dentro de sus servicios es para que los clientes puedan realizar distintas

transacciones desde cualquier parte del País sin tener la necesidad de estar en una entidad financiera de manera personal. Generalmente la población joven está más abierta al uso de las nuevas tecnologías y a experimentar en distintos ámbitos, es por eso que cuando van a aperturar una cuenta en el banco les dan paso a que puedan abrir la banca digital en sus dispositivos celulares lo cual es aceptado por los usuarios jóvenes con la necesidad de no tener que hacer sus transacciones en la banca tradicional pero teniendo la otra parte de la población de las personas mayores aún sigue habiendo un desconocimiento por el avance de la tecnología ya que no confían y prefieren hacer el uso de la banca tradicional como normalmente lo hacen.

Situación del Problemática

Comparar los servicios de la banca digital en las diferentes Entidades Financieras que están dentro de la banca múltiple en la ciudad de Sucre

Formulación del Problema

¿Cuáles son los servicios financieros que ofrecen los bancos múltiples de la ciudad de Sucre a través de la banca digital?

1.2. Justificación

La importancia de realizar la investigación es para hacer una comparación de los servicios que ofrecen los bancos múltiples y conocer la evolución que tuvo desde empezó la crisis sanitaria COVID-19 en Bolivia que empezó desde el 10 de marzo de 2020, en consecuencia se entró en una cuarentena rígida, lo cual afecto a distintos ámbitos sociales como ser trabajo, en el ámbito familiar ya que no se podían reunir para no contagiarse, en lo económico se pauso la actividad económica en todo el País no pudiendo realizar ni importaciones, ni exportaciones a otros Países ya que se cerraron totalmente las fronteras con los países vecinos.

Las entidades financieras no se libraron de la crisis sanitaria el Gobierno tomó la decisión de parar toda actividad para que no haya aglomeración en lugares transcurridos como en los bancos así que tuvieron que parar los servicios a la población para evitar los contagios ya que las transacción se realizan de manera personal en la banca tradicional. Cuando ocurrió la crisis sanitaria las bancas múltiples ya contaban con la banca digital que ofrecía distintos servicios financieros a los usuarios pero el uso del servicio no era tan frecuente las personas están más acostumbradas a hacer el uso de sus servicios de manera personal en las Entidad Financieras

ya que sienten la seguridad al momento de realizar las transacciones, pero el desconocimiento y la falta de información acerca de la banca digital hace que los usuarios tengan cierta desconfianza al hacer el uso de la banca digital una parte de la población que es de las personas mayores es más la desconfianza que tienen porque no están acostumbrados al tecnología que se maneja en la actualidad teniendo en cuenta que cada día la tecnología va creciendo.

Durante la pandemia el uso de la banca digital aumento ya que mediante la aplicación se realiza pagos de los servicios básicos (como luz, agua, gas, wifi, entre otros), distintas transacciones (como depósitos, transferencias a terceros entre otros), servicios ofrecidos por las entidades financieras, durante la crisis sanitaria el sistema bancario invirtió para mejorar en la eficiencia y la eficacia de la banca digital ya que buscan satisfacer al consumidor financiero para que se tenga una buena experiencia en el manejo de la banca móvil de las distintas bancas múltiples.

Bolivia se va recuperando económicamente después de la pandemia de igual manera los Bancos Múltiples tienen una considerable recuperación en comparación de los años anteriores, el uso de la banca digital ayudo a captar a más usuarios para las entidades financieras, se puede ver que la banca digital tuvo un gran crecimiento y la aceptación por la población es buena, se estima que conforme pase los años la banca digital será la más usada por los usuarios en comparación a la banca tradicional. Hacer el estudio y tener un conocimiento actual de todos los servicios que se hacen a través de la banca digital y conocer cuáles son los servicios que más hacen uso, para que las entidades financieras puedan mejorar el servicio para que no dejen de hacer el uso de la banca digital.

La banca digital es un servicio importante que brindan las entidades financieras ya que facilita realizar diferentes transacciones en un tiempo corto y desde cualquier parte del País es un servicio que está disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana y los 356 días del año, es necesario hacer una comparación de la evolución de la banca digital de los distintos bancos múltiples que se encuentran en la Ciudad de Sucre, tener esta información ayudará a saber en la situación en la que se encuentra actualmente cada entidad financiera y se verá el crecimiento que tuvo desde que empezó la Pandemia hasta la actualidad realizar este tipo de análisis comparativo puede ayudar que a otras personas puedan seguir investigando sobre el tema en cuestión.

Actualmente las personas de distintas partes de Bolivia pueden hacer uso del servicio ya que se les ofrece al momento de abrir una cuenta en una entidad financiera, algunas personas se niegan a hacer el uso de este servicio porque no se sienten totalmente confiados con la seguridad y la privacidad de sus transacciones todo esto puede ser a causa de la falta de información acerca de la banca digital. Realizar esta investigación podría ayudar a las personas a tomar este servicio porque se vería el crecimiento que hubo en los últimos años y que hay personas hacen uso de la banca digital, como parte de las innovaciones que hagan las entidades financieras podrían cursos talleres para que la personas tengan conocimientos de como se hace el uso de la banca digital. La información que se llegara a recopilar mediante este tema de investigación podría ayudar a tener un conocimiento más actual de como están realmente las bancas múltiples, cual fue el crecimiento de la banca digital, cuál fue el comportamiento que a tenia en los últimos años, si hubo algún avance desde que paso la cuarentena y si hubo mejoras en los servicios que ofrecen. Dentro el análisis comparativo se podrá observar que entidades financieras son las que más hacen del uso de la banca digital y que tipo de servicios son los más utilizados por usuarios.

1.3. Metodología de la Investigación

1.3.1. Tipo de investigación

1.3.1.1. Investigación documental

La investigación documental es una de las técnicas de la investigación cualitativa que se encarga de recolectar, recopilar y seleccionar información de las lecturas de documentos, revistas, libros, grabaciones, filmaciones, periódicos, artículos resultados de investigaciones, memorias de eventos, entre otros; en ella la observación está presente en el análisis de datos, su identificación, selección y articulación con el objeto de estudio (Guerrero 2015, citado por (Reyes-Ruiz, 2020, pág. 1)). A través de la investigación documental podremos recolectar información de distintos sitios, trabajos de investigación, autores que hayan abordado el tema, empresas y entidades financieras que hayan publicado el desempeño que se tuvo en determinadas gestiones.

1.3.1.2. Descriptivo

La investigación descriptiva es un tipo de investigación que se encarga de describir la población, situación o fenómeno alrededor del cual se centra su estudio. Procura brindar información acerca del qué, cómo, cuándo y dónde, relativo al problema de investigación, sin darle prioridad a responder al “por qué” ocurre dicho problema. Como dice su propio nombre,

esta forma de investigar “describe”, no explica. Las investigaciones descriptivas, a diferencia de otro tipo de investigaciones, realizan su estudio sin alterar o manipular ninguna de las variables del fenómeno, limitándose únicamente a la medición y descripción de las mismas. (Mejia Jervis, 2020). Este método ayudara a describir los distintos resultados que se podrá recopilar de las distintas fuentes de investigación que se realizar como parte de la investigación se podrá describir los distintos servicios que hacen desde la banca digital.

1.3.2. Métodos de Investigación

1.3.2.1. Método cualitativo

Por enfoque cualitativo se entiende al "procedimiento metodológico que utiliza palabras, textos, discursos dibujos, gráficos e imágenes, la investigación cualitativa estudia diferentes objetos para comprender la vida social del sujeto a través de los significados desarrollados por éste" (Mejía, como se citó en (Katayama, 2014, pág. 43)). Mediante el método cualitativo se va a recolectar información mediante las encuestas que se realizara al personal de las entidades financieras para poder realizar la comparación de la banca digital con los distintos bancos múltiples.

1.3.3. Técnicas de Investigación

1.3.3.1. Encuestas

Según los autores (Lanuez y Fernández, citado por (Hernán Fera Avila, 2020, pág. 11)), La encuesta es considerada por cómo una entrevista por cuestionario. Si se considera el carácter autoadministrado de ese método, no se puede compartir dicha aseveración, toda vez que el diálogo aquí es del encuestado consigo mismo, mediado por el cuestionario del correspondiente instrumento metodológico. Realizar la encuesta ayudara a obtener una información más certera acerca de los servicios la banca digital de los bancos múltiples, la encuesta se realizara a trabajadores de las distintas entidades financieras.

1.3.3.2. Revisión documental

Según la autora (Barrera, citada por (Margarita, 2019)) Es un proceso mediante el cual un investigador recopila, revisa, analiza, selecciona y extrae información de diversas fuentes, acerca de un tema particular (su pregunta de investigación), con el propósito de llegar al conocimiento y comprensión más profundos del mismo. Según los autores (Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista, 2015), la investigación documental es detectar, obtener y consultar la biografía y otros materiales que parten de otros conocimientos y/o informaciones

recogidas moderadamente de cualquier realidad, de manera selectiva, de modo que puedan ser útiles para los propósitos del estudio.

La presente técnica de investigación ayudara a extraer información más certera de diversas fuentes, realizar el uso de las memorias anuales de las Entidades Financieras, las investigaciones de distintas entidades del País y los trabajos de investigación con relación al tema en investigación.

1.3.4. Instrumentos de Investigación

1.3.4.1 Cuestionario

Según la autora Hernández, O. (2012), citada por (Danelly, 2020), El investigador social debe diseñar un instrumento para medir las variables conceptualizadas al plantear su problema de investigación. Este instrumento es el cuestionario; en éste las variables están operacionalizadas como preguntas. Éstas no solo deben tomar en cuenta el problema que se investiga sino también la población que las contestará y los diferentes métodos de recolección de información (p.ej. entrevista personal o por teléfono). Para reunir información se hace el uso de los cuestionarios que será de opción múltiple, preguntas abiertas y cerradas, a trabajadores de cada entidad financiera que están dentro de la banca múltiple, los resultados obtenidos ayudara a tener un panorama actual de la situación de los servicios financieros que están dentro de la banca digital.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Realizar un análisis comparativo de los servicios financieros de la Banca Digital de los Bancos Múltiples de la ciudad de Sucre.

1.4.2. Objetivos específicos

Establecer la base teórica de los servicios financieros de los Bancos Múltiples.

Recopilar información de los servicios financieros que ofertan las entidades financieras de los Bancos Múltiples en la ciudad de Sucre.

Comparar los servicios financieros de la banca digital con las entidades financieras que están dentro de la Banca Múltiple.

CAPITULO II

DESARROLLO

2.1. Marco Teórico

2.1.1. Marco Contextual

De acuerdo a investigaciones realizadas anteriormente por distintos autores e investigadores a nivel nacional como internacional definen distintas teorías acerca de la evolución de la banca digital en distintas partes del mundo y el crecimiento que tuvo a nivel mundial.

En un estudio realizado por la ((ASFI) A. d., 2013) informa que en Bolivia, siguiendo el avance de la tecnología y la tendencia internacional sobre el uso de servicios de pago móvil, y considerando el interés de varias empresas no financieras y de entidades financieras del país de incursionar en la prestación de servicios de pagos electrónicos utilizando celulares, esta Autoridad de Supervisión mediante la Resolución ASFI N°835/2011, de fecha 23 de diciembre de 2011, aprobó y puso en vigencia el Reglamento para la Constitución, Funcionamiento, Disolución y Clausura de las Proveedoras de Servicio de Pago Móvil, con la expectativa de que este nuevo mecanismo de utilización del dinero electrónico impulse en gran medida la inclusión de la población, especialmente de áreas rurales, a medios de pago seguros, sin necesidad de movilizar dinero en efectivo de una población a otra.

En el marco de la normativa emitida por ASFI y el BCB, los servicios que los usuarios inicialmente pueden acceder son:

- ✓ Carga de dinero electrónico en la billetera móvil desde corresponsales financieros y no financieros a los teléfonos celulares.
- ✓ Transferencia de dinero electrónico entre Billeteras Móviles (teléfonos celulares).
- ✓ Efectivización (hacer efectivo el dinero electrónico en billetes y monedas de curso legal) de dinero electrónico, a través de corresponsales financieros y no financieros.
- ✓ Consulta de saldos en la Billetera Móvil vinculada al teléfono celular.

Desde la inclusión de la banca digital el uso del servicio se incrementó y actualmente es uno de los servicios más usados por los usuarios de distintas edades para que puedan realizar

todo tipo de operaciones ofertadas por las entidades financieras todo esto para que los usuarios puedan ahorrar tiempo en sus transacciones.

La Banca Electrónica según los autores (Bourgault, Egea, Guerrero, González, & y Mangin, 2013), 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.

Según las autoras (Zambrano Salazar & Guerrero León, 2021) afirman que el modelo bancario tradicional ha sufrido sin lugar a dudas una de las transformaciones más significativas gracias a la incorporación de las nuevas tendencias tecnológicas, el uso de éstas tecnologías de la información en el negocio bancario ha propiciado no solo cambios sino también mejoras sobre todo en lo que respecta a los canales de distribución financiera alternativos; que abrieron un nuevo escenario distinto al de las oficinas tradicionales; como lo es la red a través de las páginas web y sitios de internet. Es claro que la banca virtual tiene futuro, puesto que se cuenta con las herramientas tecnológicas, pero al igual que la banca tradicional, enfrenta retos que debe estudiar, para enfocar el camino que debe seguir, hasta el punto que logre alcanzar la confianza de sus clientes en su totalidad.

En la nueva realidad, la actividad financiera se encuentra inmersa en una profunda transformación, con condicionantes internos y externos. El principal condicionante interno, más allá del incremento del control consecuencia de las iniciativas supervisoras tras la crisis financieras pasadas, es la reducción de la rentabilidad de los productos financieros tradicionales y de los márgenes de la actividad financiera convencional, que lleva a la necesidad de proporcionar nuevas soluciones flexibles, seguras, dinámicas, y competitivas. (Raquel, 2019). La transformación digital de los bancos múltiples crece a pasos agigantados ya que cada vez hay más usuarios que está haciendo el uso de los servicios a través de la banca digital, las entidades financieras al brindar este servicio buscan que las operaciones que realicen sean seguras y sencillas de manejar, también se tiene en cuenta que cada institución financiera compite con otra para dar un buen servicios a sus usuarios y consumidores financieros es por ese motivo que la banca digital va en constante crecimiento y mejorando continuamente.

La innovación de la banca digital ayudo al crecimiento de las entidades financieras ya que les ayuda a captar más usuarios y eso los impulsa a mejorar los servicios que ofrecen para que

los usuarios puedan tener una buena experiencia haciendo el uso de la banca digital haciendo que sea de una manera más fácil y sencilla de manejar. (Velasco Tudela, 2021), En Bolivia, según el presente estudio, el área de innovación en los bancos es relativamente nueva. En efecto, el 75% de los bancos tienen programas de innovación desde hace menos de 5 años. Esto se explica por qué, al igual que la banca internacional hasta el 2015, el sistema financiero nacional tuvo tasas de crecimiento importantes en colocaciones y captaciones, que les permitió generar una rentabilidad significativa. Desde entonces la alta competencia, la estandarización de productos y la normativa de cartera productiva y techos en tasas, obligo a los bancos a crear áreas para la innovación. El 90% de la banca, impulsa programas de innovación, para mejorar la experiencia del cliente, el 75% para automatizar procesos y bajar costos y el 50% para ingresar a nuevos segmentos del mercado y así aumentar ingresos.

La transformación que tuvo la banca digital fue significativa pero también conllevó muchos retos que tuvieron que enfrentar las entidades financieras todo eso para que hoy en día pueda estar como parte de sus servicios que brinda a sus usuarios con la finalidad de facilitar las transacciones u operaciones que realizan de manera personal en las bancas tradicionales.

Los estudios realizados sobre la investigación sobre la Banca Digital en Bolivia por Innova Bolivia SRL y La Fundación de Emprendedores y Finanzas Maya, con el apoyo del Centro de Innovación y Desarrollo Empresarial (Velasco Tudela, 2021), indica que los bancos tienen la oportunidad de redefinir y profundizar, en el corto plazo, las relaciones con sus clientes, revolucionar sus culturas organizacionales y estructuras administrativas, lanzar al mercado nuevos productos y convertirse, en plataformas digitales. Para esta transformación, los bancos han identificado tres ejes fundamentales en sus programas de innovación: que el cliente pueda realizar cualquier gestión financiera cómodamente y seguro desde su hogar a través de la banca por internet o banca móvil, ampliar la oferta de productos y servicios digitales basados en las necesidades del cliente y aprovechar la inmensa cantidad de datos e información que tiene el cliente a través del Big Data y la Inteligencia Artificial.

Sin duda alguna la innovación de los servicios de la banca digital fue la mejor decisión que pudieron tomar las entidades financieras ya que ayuda y facilita las operaciones financieras que realizan los usuarios y lo mejor que pueden hacerlo desde sus hogares o desde cualquier parte del mundo. Bolivia tuvo un crecimiento significativo desde la llegada de la Pandemia mucha entidades financieras invirtieron para mejorar sus servicios y uno de ellos era la banca

digital que en la actualidad muchos usuarios que hacen el uso como también sigue creciendo y mejorando por dar un buen servicio a sus clientes.

2.1.2. Marco Conceptual

❖ El sistema financiero en Bolivia

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), muestra un listado de todas las entidades que cuentan con licencia de funcionamiento que son reguladas y están vigentes a nivel nacional que son:

- Bancos Múltiples: 12 entidades.
- Bancos Pyme: 2 entidades.
- Entidades Financieras de Vivienda: 3 entidades.
- Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas y Societarias: 31 entidades.
- Entidades Financieras del Estado o con Participación Mayoritaria del Estado: 2 entidades.
- Instituciones Financieras de Desarrollo: 9 entidades.

Para la presente investigación solo se tomara las entidades financieras que están dentro de la Banca Múltiple que estén en funcionamiento en la Ciudad de Sucre, Bolivia actualmente cuenta con doce (12) Bancos Múltiples a nivel nacional que están distribuidas en los 9 departamentos pero en la Ciudad de Sucre solo se cuenta Diez (10) bancos múltiples y son: Nacional de Bolivia S.A., Mercantil Santa Cruz S.A., Bisa S.A., Crédito de Bolivia S.A., Económico S.A., Ganadero S.A., Solidario S.A., Fomento a Iniciativas Económicas S.A., Prodem S.A. y Fortaleza S.A. Recientemente el Banco Fassil S.A. que estaba dentro de la Banca múltiple cerró en la fecha 26 de abril de 2023, en una entrevista reciente el director general de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), Reynaldo Yujra, afirmó que el Banco Fassil “ha dejado de existir”, porque ahora está intervenido, tras denuncias de delitos financieros.

Tabla 1: Bancos Múltiples de Bolivia

| BANCOS | ABREVIATURA | PLATAFORMA DE BANCA DIGITAL |
|---|-------------|----------------------------------|
| Banco Nacional de Bolivia S.A | BNB | Bnbmóvil, BnbNet+ |
| Banco Bisa S.A. | BIS | e-BISA móvil y Bisa Neo |
| Banco de Crédito de Bolivia S.A. | BCR | Banca por internet y banca móvil |
| Banco Mercantil Santa Cruz S.A. | BME | Banca por internet y banca móvil |
| Banco Ganadero S.A. | BGA | Gananet- Ganamóvil- ATMs |
| Banco FIE S.A. | BFIE | Fie Móvil, Banca por internet |
| Banco Económico S.A. | BEC | Banca por internet y banca móvil |
| Banco Solidario S.A. | BSO | SolNet, AppSol |
| Banco Prodem S.A | BPR | Prodemnet |
| Banco Fortaleza S.A. | BFO | Fortaleza Net |

Fuente: Datos obtenidos de la ASFI entidades de intermediación financiera con licencia de funcionamiento: Información actualizada al 30 de abril de 2023.

Bolivia cuenta con una variedad de entidades financieras que están dentro de la banca múltiple que ofrece una buena atención al cliente y ofreciendo diferentes servicios a sus usuarios y consumidores financieros, las entidades financieras viendo que desde el comienzo de la pandemia los usuarios requerían los servicios financieros de los bancos múltiples y no podían realizarlo de la manera tradicional para evitar contagios, es cuando las entidades financieras invirtieron para la innovación y crecimiento de sus servicios con la implementación de la banca digital dentro de sus servicios es para que sus clientes puedan realizar distintas transacciones en un corto tiempo desde cualquier parte del país sin tener la necesidad de estar en una entidad financiera de manera personal, actualmente la mayoría de estos bancos múltiples cuentan con banca digital ya desde antes de la pandemia.

La autoridad de supervisión del sistema financiera mediante una circular establece un reglamento para el uso de la banca electrónica (ASFI, 2018) en el Capítulo II: Reglamento para la emisión y administración de instrumento electrónicos de pago.

❖ Aspectos generales

Artículo 4° – (Instrumentos Electrónicos de Pago autorizados) se consideran instrumentos electrónicos de pago autorizados los siguientes:

- a) Tarjeta de débito, crédito o prepagada.
- b) Órdenes electrónicas de transferencia de fondos.
- c) Billeteras Móviles.
- d) Otros IEP que el directorio del Banco Central de Bolivia autorice.

Los servicios financieros que ofrecen todas las entidades financieras que están dentro de la banca múltiple y que están reguladas por ASFI son:

- a) Recibir depósitos de dinero.
- b) Emitir y colocar acciones de nueva emisión para aumento de capital.
- c) Emitir y colocar cédulas hipotecarias.
- d) Emitir y colocar valores representativos de deuda.
- e) Contraer obligaciones subordinadas.

- f) Contraer créditos u obligaciones con el Banco Central de Bolivia BCB y con entidades financieras del país y del extranjero.
- g) Aceptar letras giradas a plazo contra sí mismas, (180) días.
- h) Emitir cheques de viajero.
- i) Celebrar contratos a futuro de compra venta de monedas extranjeras.

Los servicios financieros mencionados son servicios que se pueden realizar de la manera personal que es la banca tradicional o como actualmente muchos usuarios lo hacen que es a través de la banca digital lo cual acorta el tiempo en sus transacciones.

Tabla 2: Servicios de la Banca Digital

| SERVICIOS QUE OFRECEN DENTRO DE LA BANCA DIGITAL |
|--|
| Consulta de saldos y emisión de extractos (formato pdf) de cajas de ahorro y cuentas corrientes. |
| Consulta y pago de créditos. |
| Consulta y pago de servicios. |
| Consulta de plan de pagos y pagos realizados de préstamos. |
| Consulta de DPF's Últimos movimientos y sus detalles. |
| Consulta en línea de movimientos de tarjetas de débito y crédito. |
| Pago de Servicios*(Telefónicas, Internet, Cable, Luz, entre otros). |
| Pago de Impuestos. |
| Pago de tarjetas de crédito |
| Pago y cobros mediante QR. |
| Transferencias a cuentas de terceros. |
| Transferencias a otros bancos mediante código QR. |
| Transferencias entre cuentas propias y a otros bancos. |
| Habilitación de tarjetas para compras por internet. |

Fuente: Datos obtenidos de los distintos bancos múltiples.

Los servicios financieros mencionados son los que la mayoría de las entidades financieras cuentan para uso de sus usuarios financieros con el fin de puedan hacer el uso de la banca digital de la manera más fácil y sencilla, lo cual les ahorra tiempo en todas transacciones que realice los usuarios.

❖ **¿Qué es la banca digital?**

La banca digital es el resultado de la suma de la banca tradicional e Internet. Así es capaz de ofrecer los mismos servicios bancarios de siempre pero a través de una página web o aplicación móvil. Hace años que la banca tradicional se puso el traje de Internet para dar a luz a una nueva forma de entender los servicios financieros. En la banca digital el principal actor es Internet, y mediante él, podemos llevar a cabo acciones como abrir una cuenta bancaria, realizar transferencias, domiciliaciones, pagos a distancia o envíos de dinero, entre otros, sin necesidad de acudir de forma física a la sucursal bancaria. Todas las operaciones realizadas a través de la banca digital se hacen de forma inmediata y aportan un alto grado de gestión financiera, seguridad en los procesos y flexibilidad para el usuario. (Santander, 2020)

El servicio de la banca digital es un beneficio que ofertan las entidades financieras a los usuarios de la institución con la finalidad de que puedan realizar transacciones a través de una aplicación móvil con acceso a internet lo cual les ayuda a realizar transacciones desde la comodidad de sus hogares de manera inmediata y segura, sin la necesidad de ir a una entidad financiera y sin esperar mucho tiempo.

❖ **Beneficios**

Los grandes beneficios que puede traer banca digital tanto a la institución financiera y como a los usuarios son:

- ✓ Servicio sin costo.
- ✓ Simple y fácil de usar.
- ✓ Seguridad y comodidad al momento de realizar tus transacciones.
- ✓ Transacciones en línea con el Banco.
- ✓ Transparencia
- ✓ Disponibilidad de las 24 horas

- ✓ Transacciones desde cualquier parte del País.

Algunas definiciones que podemos mencionar del Glosario de términos económicos y financieros emitido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y el Banco Central de Bolivia (BCB) son:

- ❖ **Banca electrónica.** 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.
- ❖ **Banco múltiple.** Entidad de intermediación financiera bancaria, que se basa en la oferta de los productos, servicios y operaciones autorizadas y disponibles con destino hacia clientes en general, empresas de cualquier tamaño y tipo de actividad económica.
- ❖ **Consumidor financiero.** Cliente y/o usuario financiero.
- ❖ **Entidad financiera.** Entidad de intermediación financiera o empresa de servicios financieros complementarios autorizada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, con participación accionaria de personas naturales o jurídicas, de origen nacional o extranjero.
- ❖ **Servicios financieros.** Servicios diversos que prestan las entidades financieras autorizadas, con el objeto de satisfacer las necesidades de las consumidoras y consumidores financieros.
- ❖ **Sistema financiero.** Conjunto de entidades financieras autorizadas, que prestan servicios financieros a la población en general.
- ❖ **Sistema de pagos.** Conjunto de normas, procedimientos, instituciones, servicios de pago, compensación y liquidación, Instrumentos de pago y canales de pago que hacen posible la transferencia de fondos entre personas naturales y/o jurídicas.
- ❖ **Usuario financiero.** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios de entidades financieras, sin que medie la suscripción de contratos. ((ASFI) A. d., 2019)

Estos conceptos son generalmente muy conocidos actualmente por la población joven ya que al abrir una cuenta en el banco les da el paso a que puedan abrir la banca digital en sus dispositivos celulares lo cual es aceptado por los usuarios jóvenes con la necesidad de no

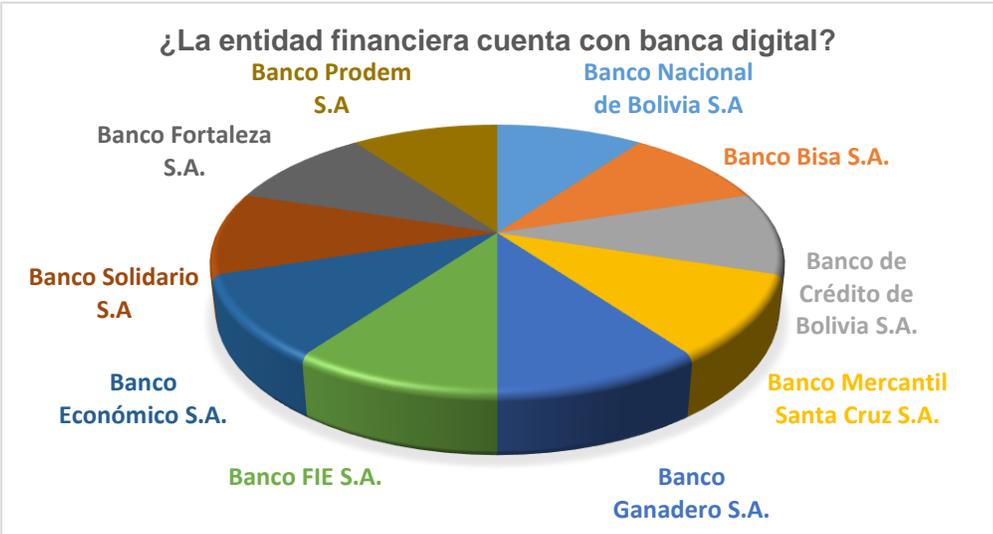
tener que hacer sus transacciones en la banca tradicional pero teniendo la otra parte de la población de las personas mayores aún sigue habiendo un desconocimiento por el avance de la tecnología ya que no confían y prefieren hacer el uso de la banca tradicional.

2.2. Información y datos obtenidos

En esta sección se podrá observar los resultados obtenidos. Los resultados son válidos en rigor únicamente a la banca múltiple de la ciudad de Sucre a los cuales se les realizó una encuesta.

El perfil de las personas encuestadas fue de 1 Asesor digital, 1 Auxiliar de canales de atención, 4 Oficiales de plataforma, 1 Gestora, 1 Asistente de información, 1 Servicio al cliente y 1 Encargado de la banca digital. La transformación y la innovación de la banca digital para cada entidad financiera fue diferente como también el crecimiento que tuvo en los últimos años.

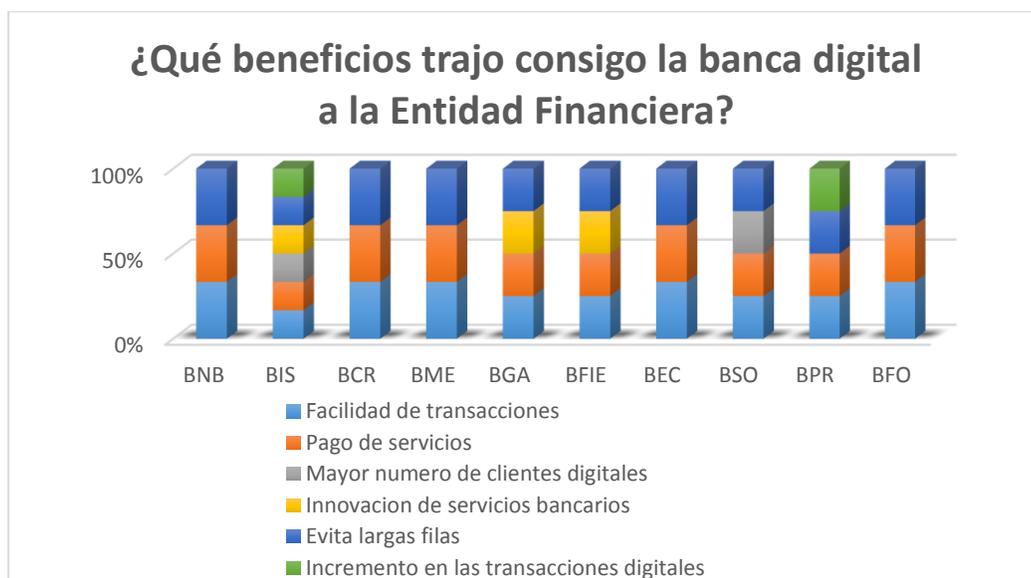
Figura 1: Entidades financieras que cuentan con banca digital



Fuente: Datos de la encuesta realizada.

Mediante la encuesta realizada a las distintas entidades financieras que están dentro de la banca múltiple y que se encuentran en la ciudad de Sucre, se confirma que el 100% de las entidades financieras cuentan con el servicio de la banca digital y que actualmente está al servicio de sus usuarios con todos los servicios financieros que están en la banca tradicional.

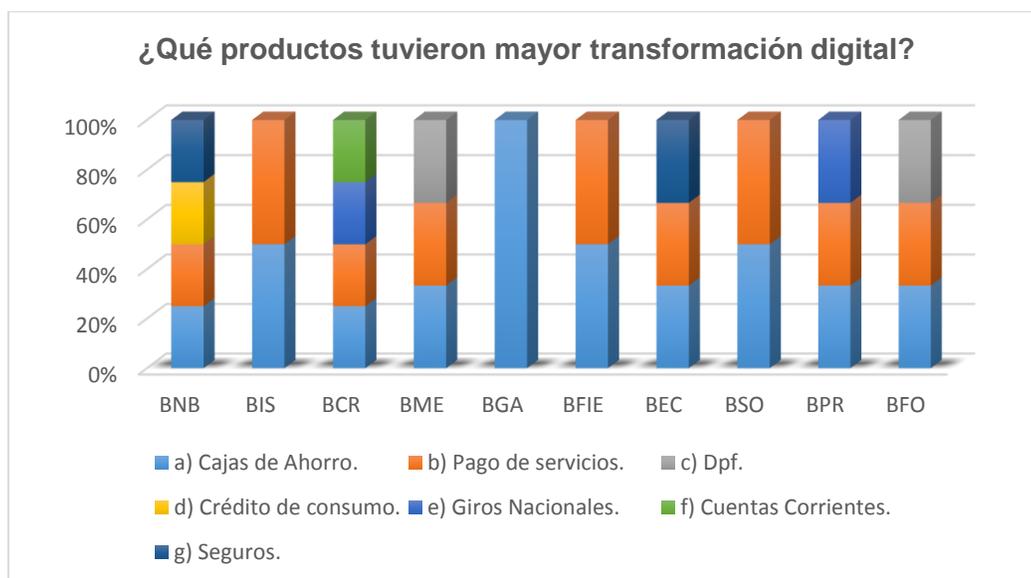
Figura 2: Beneficios de la banca digital



Fuente: Datos de la encuesta realizada.

Desde la implementación de la banca digital en los bancos múltiples tuvieron un crecimiento significativo, los 10 bancos que están en la ciudad de Sucre afirman que sus clientes tienen una facilidad en sus transacciones, como también los pagos de servicios, al tener la banca digital los usuarios se evitan largas filas a las afueras de las entidades financieras, 3 de cada 10 bancos como ser los bancos Bisa, Ganadero y Fie concuerdan que innovaron sus servicios, mientras que los Bancos Bisa y el Banco Solidario tuvieron un mayor número de clientes y los Bancos Bisa y Prodem tuvieron un incremento en las transacciones digitales.

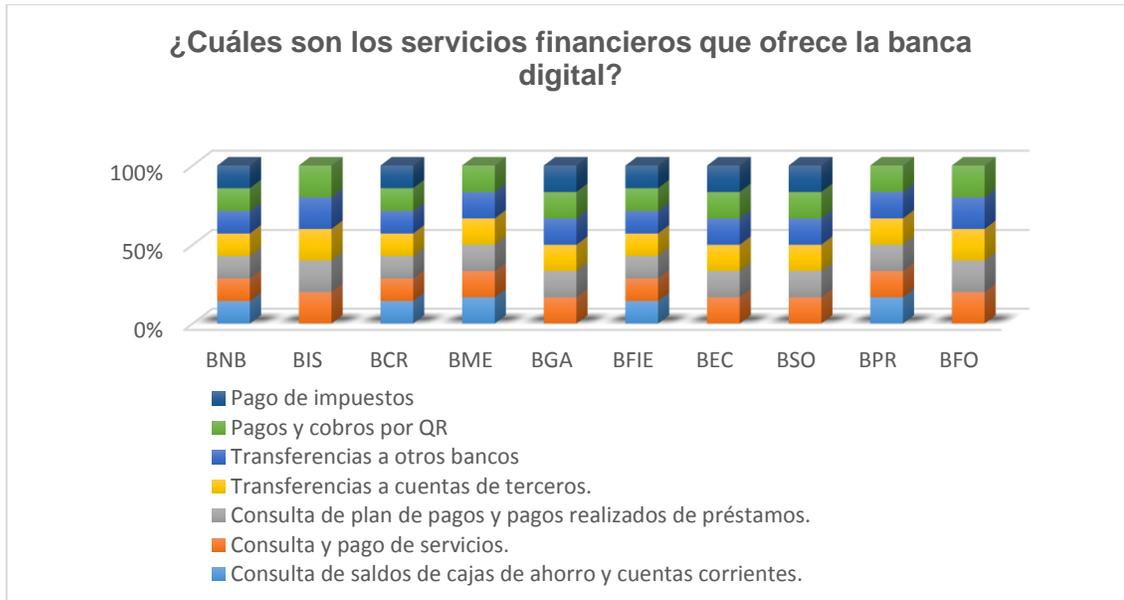
Figura 3: Servicios financieros con mayor transformación digital



Fuente: Datos de la encuesta realizada.

En la figura 3 se puede observar cuáles son los productos financieros que tuvieron una mayor transformación digital, las cajas de ahorro tuvieron un crecimiento de un 100% en los bancos múltiples, los pagos de servicios un 90% exceptuando el Banco Ganadero, los Bancos Fortaleza y Mercantil Santa Cruz crecieron en un 20% en sus DPF, Banco Nacional y Económico tuvo un crecimiento en los seguros del 20%, Banco Crecer y el Prodem crecieron un 20% en sus giros nacionales, por los Banco de Crédito y Prodem, Banco Nacional creció un 10% en los crédito de consumo y cuentas corrientes 10% del Banco de Crédito.

Figura 4: Servicios financieros que ofrece la banca digital

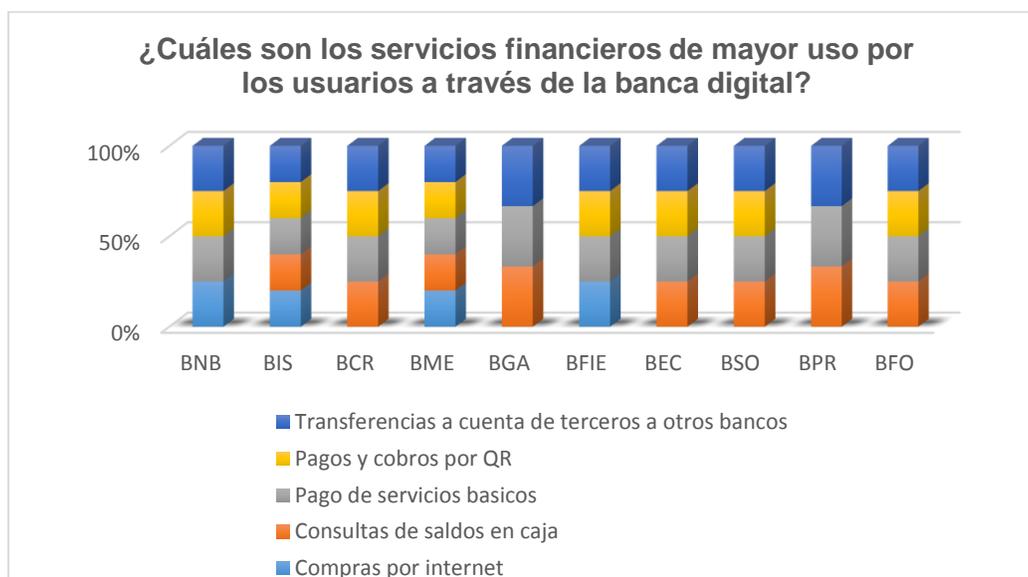


Fuente: Datos de la encuesta realizada.

Las entidades financieras cuentan con banca digital desde hace unos años atrás la cual fueron mejorando e innovando sus servicios , actualmente la banca digital es una aplicación donde las instituciones ofertan distintos servicios financieros como ser: Las Consulta de saldos de cajas de ahorro y cuentas corrientes, Consulta y pago de servicios, Consulta de plan de pagos y pagos realizados de préstamos, Transferencias a cuentas de terceros, Transferencias a otros bancos Pagos y cobros por QR, Pago de impuestos, Transferencias entre cuentas propias, entre otros.

La mayoría de los servicios que se mencionan son usados con frecuencia por los usuarios, son servicios que con frecuencia que llegan a hacer en las entidades financieras, la diferencia que tiene la banca digital con la banca tradicional es que estos servicios los encuentras en el celular mediante una aplicación y realizan las operaciones que se requieran.

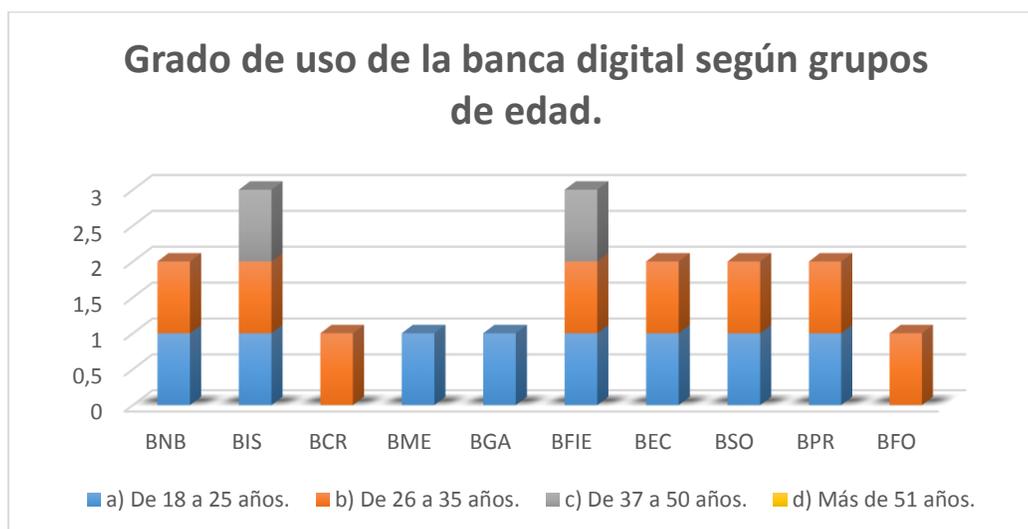
Figura 5: Servicios financieros de mayor uso en la banca digital



Fuente: Datos de la encuesta realizada.

Los servicios financieros que se usan de manera más frecuente son: Pago de servicios básicos un 100% es uno de los servicios que más se usa ya que hacen pago de distintos servicios como ser (Agua, Luz, Teléfono, Internet entre otros), Transferencias a cuenta de terceros a otros bancos un 100% es una de las transacciones de mayor uso ya que pueden hacer trasferencias a cuentas de terceros, cuentas propias y trasferencias a otros bancos de manera sencilla , Consultas de saldos en caja un 80%, Pagos y cobros por QR un 80% este servicios se implementó desde hace poco tiempo pero va creciendo conforme pasa el tiempo y las Compras por internet un 40%.

Figura 6: Grado de uso de la banca digital según grupos de edad



Fuente: Datos de la encuesta realizada.

Con el estudio realizado se encuentra que el uso de la banca digital lo realizan con más frecuencia los usuarios que conforman las edades desde los 18 años hasta 35 años con un 80% y un 20% por las personas que están dentro de los 37 años a 50 años. Se observa en el figura 6 que el mayor uso de la banca digital lo hacen los usuarios los jóvenes y adultas ya que son los que están más abiertos a experimentar nuevas cosas en el ámbito tecnológico.

Las distintas entidades financieras de la ciudad de Sucre, concuerdan en un 60% que la aceptación de los usuarios por el servicio de la banca digital fue excelente, un 30% afirma que fue buena y un 10% normal. Las entidades financieras viendo el crecimiento que está teniendo la banca califican su satisfacción con el servicio que les brindan a sus usuarios con el servicio de la banca digital, un 70% de las entidades financieras se sienten muy satisfechas y un 30% se encuentran satisfechas desde que la implementaron como parte de sus servicios a sus clientes. El 100% de las entidades financieras coinciden en que llevar a cabo la innovación dentro de determinados tiempos es bueno para la institución ya que ayuda a sus clientes se sientan más confiados con el uso de los servicios de la banca digital.

2.3. Análisis y discusión.

2.3.1. Análisis

De la investigación realizada se puede observar que las entidades financieras tuvieron un crecimiento en cuanto a la banca digital se refiere, ya que el 100% de los bancos que están

dentro de la banca múltiple, cuentan con la banca digital, servicio por el cual ofertan los distintos servicios financieros que también se encuentran dentro de la banca tradicional dichos servicios es para que sus usuarios puedan realizar distintas transacciones desde sus dispositivos celulares y desde sus hogares o cualquier parte de la Ciudad, la banca digital es usada por consumidores financieros de distintas edades. Mediante el estudio se puede llegar a comparar los distintos servicios financieros de las distintas entidades financieras de la banca múltiple, como es de conocimiento los bancos brindan distintos servicios a sus usuarios, servicios de los cuales algunos sobresalen más por el uso frecuente que hacen los consumidores financieros.

En el siguiente cuadro se hace referencia a todos los servicios que ofertan cada uno de las entidades financieras a través de la banca digital y de las cuales también se muestra cuáles son los servicios que se hacen de mayor uso.

Tabla 3: Servicios Financieros de la Banca Múltiple

| BANCOS | SERVICIOS FINANCIEROS DE LA BANCA DIGITAL | LOS SERVICIOS FINANCIEROS DE USO FRECUENTE POR LOS USUARIOS |
|--------------------------------------|---|--|
| Banco Nacional de Bolivia S.A | Consolidado de cuentas. Transferencias entre Cuentas Propias. Transferencias a Cuentas de Terceros BNB Transferencias Interbancarias. Pago de Servicios (Entel, Tigo, Viva, Boliviana, Nacional Vida, De La Paz), Créditos. Tarjetas de Crédito. Pago de impuestos. Tarjetas de débito. Pago rápido QR de empresas. Giro al instante. Seguimiento de créditos. | Transferencias entre Cuentas Propias. Transferencias a Cuentas de Terceros BNB Transferencias Interbancarias. Pago de Servicios (Entel, Tigo, Viva, Boliviana, Nacional Vida, De La Paz). |

| | | |
|--|---|--|
| <p>Banco Bisa S.A.</p> | <p>Consulta de saldos y movimientos de tus Cajas de Ahorro y Cuentas Corrientes.</p> <p>Transferencias entre tus cuentas, a cuentas de terceros, o a cuentas de otros bancos.</p> <p>Pago de servicios básicos, telecomunicaciones, AFP's, colegios, universidades, compra de entradas para Mega center y Cine Center, entre otros.</p> <p>Pago de impuestos de inmuebles y vehículos.</p> <p>Emisión de Giros Móviles.</p> <p>Emisión de transferencias al exterior.</p> <p>Afiliación a Cajero Sin Tarjeta.</p> <p>Pago de Préstamos y Tarjetas de Crédito y consulta de saldos e histórico de pagos.</p> <p>Solicitud de Boletas de Garantía, Cheques de Gerencia, Pago a Proveedores y Planillas.</p> | <p>Consulta de saldos y movimientos de tus Cajas de Ahorro y Cuentas Corrientes.</p> <p>Transferencias entre tus cuentas, a cuentas de terceros, o a cuentas de otros bancos.</p> <p>Pago de servicios básicos, telecomunicaciones, AFP's, colegios, universidades.</p> <p>Pago de impuestos de inmuebles y vehículos.</p> <p>Pago de Préstamos y Tarjetas de Crédito y consulta de saldos e histórico de pagos.</p> |
| <p>Banco de Crédito de Bolivia S.A.</p> | <p>Consulta tus saldos, movimientos, información de tus Tarjetas de Crédito.</p> <p>Créditos personales.</p> <p>Pagos de Crédito y Tarjetas de Crédito.</p> <p>Pago de Impuestos.</p> <p>Bloqueo de Tarjetas de Débito.</p> <p>Transferencias entre cuentas BCP y a terceros.</p> <p>Transferencias a otros Bancos.</p> <p>Transferencia Simple con Código QR.</p> <p>Pago de Servicios.</p> <p>Habilitación de tarjetas para compras por internet.</p> | <p>Pagos de Crédito y Tarjetas de Crédito.</p> <p>Pago de Impuestos.</p> <p>Transferencias entre cuentas BCP y a terceros.</p> <p>Transferencias a otros Bancos.</p> <p>Pago de Servicios</p> <p>Habilitación de tarjetas para compras por internet</p> |

| | | |
|---|--|---|
| | <p>Habilitación de tarjetas para viajes al exterior.</p> <p>Efectivo Fácil (Retiro sin Tarjeta en Cajeros Automáticos o Giro de Dinero a un 3ro)</p> <p>Servicios de recaudación, Pago de Pasajes Aéreos, Carga Soli Pagos BCP.</p> <p>Bloqueo de tarjetas.</p> <p>Registro Creditoken Virtual.</p> | |
| <p>Banco Mercantil Santa Cruz S.A.</p> | <p>Consulta de saldos y movimientos de cuentas, Agregar y pagar servicios.</p> <p>Transferencias a otros bancos.</p> <p>Transferencias entre cuentas propias.</p> <p>Transferencias a cuentas de terceros.</p> <p>Agendamiento de pagos y transferencias.</p> <p>Pago de préstamos.</p> <p>Pago de tarjetas de crédito.</p> <p>Localizador de agencias y cajeros automáticos.</p> <p>Central de consultas.</p> <p>Agregar Cuentas de terceros.</p> <p>Agregar Cuentas de otros bancos.</p> <p>Gestionar Cuentas de destino.</p> <p>Código para retiros de efectivo en cajero sin tarjeta.</p> <p>Transferencias a Celulares.</p> <p>Transferencias a Tigo Money.</p> <p>Pagos y Cobros con QR.</p> | <p>Consulta de saldos y movimientos de cuentas, Agregar y pagar servicios.</p> <p>Transferencias a otros bancos.</p> <p>Transferencias entre cuentas propias.</p> <p>Transferencias a cuentas de terceros.</p> <p>Pago de préstamos.</p> <p>Pago de tarjetas de crédito</p> <p>Pagos y Cobros con QR.</p> |
| | <p>Transferencias entre cuentas propias, a cuenta de terceros y a otros bancos.</p> <p>Pagos de servicios básicos.</p> | <p>Transferencias entre cuentas propias, a cuenta de terceros y a otros bancos.</p> |

| | | |
|-----------------------------------|--|--|
| <p>Banco Ganadero S.A.</p> | <p>Préstamos, tarjetas de crédito, créditos municipales y nacionales, Planillas de haberes, a proveedores, y AFP. Giros al Exterior. Boletas de Garantía Pre Pagadas. Ordenes de Cobro a través de QR empresarial. Habilitación país y habilitación de compras por internet para Tarjeta de Débito. Habilitación y bloqueo de dispositivos GanaMóvil. Solicitudes de chequeras. Bloqueo de usuario y modificaciones de claves GanaNet. Consulta de saldos y emisión de extractos (formato pdf) de cajas de ahorro y cuentas corrientes. Consulta en línea de movimientos de tarjetas de débito y crédito. Consulta de plan de pagos y pagos realizados de préstamos. Consulta de DPF's. Consulta de cheques pagados.</p> | <p>Pagos de servicios básicos. Ordenes de Cobro a través de QR empresarial. Habilitación país y habilitación de compras por internet para Tarjeta de Débito. Consulta de DPF's. Consulta en línea de movimientos de tarjetas de débito y crédito. Consulta de plan de pagos y pagos realizados de préstamos.</p> |
| <p>Banco FIE S.A.</p> | <p>Consulta de saldos. Últimos movimientos y sus detalles. Transferencias a cuentas de terceros. Transferencias a otros bancos. Consulta y pago de créditos. Consulta y pago de servicios. Transferencias a otros bancos mediante código impuestos. Compras por internet.</p> | <p>Transferencias a cuentas de terceros. Transferencias a otros bancos. Consulta y pago de créditos. Consulta y pago de servicios.</p> |

| | | |
|-----------------------------|--|--|
| | Pagos y cobros por QR. | Transferencias a otros bancos mediante código impuestos. Pagos y cobros por QR. |
| Banco Económico S.A. | Transferencias a cuentas propias, a terceros e Interbancarias. Pago de Préstamos. Pago de Tarjetas de Crédito. Recarga de Tarjetas Prepago. Recarga de Celular. Pago de Servicios. Pago de Impuestos. SIMPLE: Cobros y Pagos con Códigos QR Últimos Movimientos de tus Cuentas y Tarjetas. Visualiza extractos de tu Tarjeta de Crédito de los dos últimos periodos en formato PDF Adiciona o elimina cuentas propias, de terceros y de otros Bancos desde la App. Marca cuentas propias, de terceros o de otros Bancos como FAVORITOS para encontrarlas más rápidamente. Añade Servicios Básicos en la App. Comparte o envía tus comprobantes de transacciones o pagos de servicios desde la App a distintas redes sociales, WhatsApp, Facebook, email, entre otros. | Transferencias a cuentas propias, a terceros e Interbancarias. Pago de Préstamos. Pago de Tarjetas de Crédito. Pago de Servicios. Pago de Impuestos. SIMPLE: Cobros y Pagos con Códigos QR. |
| | Transferencias entre tus cuentas Banco Sol Transferencias a cuentas de terceros y a cuentas en otros Bancos (ACH). Giros nacionales e internacionales. Pago de cuotas de créditos. | Transferencias entre tus cuentas Banco Sol. Transferencias a cuentas de terceros y a cuentas en otros Bancos (ACH). |

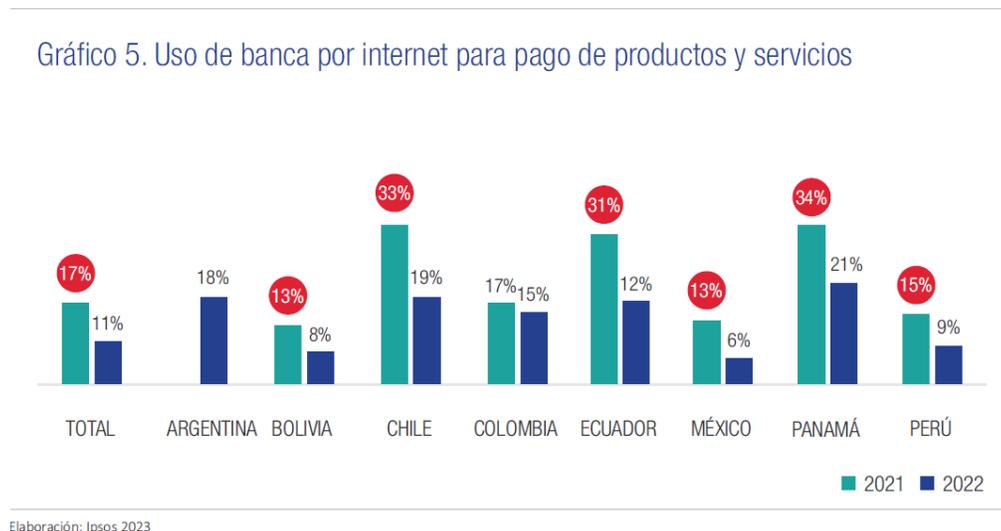
| | | |
|------------------------------------|--|--|
| <p>Banco Solidario S.A</p> | <p>Consulta de saldos, extractos y movimientos. Bloqueo de Tarjeta de débito. Cambio de clave y PIN transaccional. Pago de Servicios. Pago simple con código QR. Consulte con nuestros operadores los servicios habilitados en su región. Con appSol 3.0 te ofrece mucho más. Geolocalización de todos nuestros Puntos de Atención.</p> | <p>Giros nacionales e internacionales. Pago de cuotas de créditos. Consulta de saldos, extractos y movimientos. Pago de Servicios. Pago simple con código QR.</p> |
| <p>Banco Prodem S.A</p> | <p>Servicios de vencimientos de impuestos municipales. Giros nacionales. Servicios de cobranza. Servicios básicos. Servicio de pago a proveedores. Pago de salarios. Transferencias a cuentas propias. Transferencias a cuentas de terceros.</p> | <p>Giros nacionales. Servicios básicos. Transferencias a cuentas propias. Transferencias a cuentas de terceros.</p> |
| <p>Banco Fortaleza S.A.</p> | <p>Pago de créditos. Pagos de tarjetas de crédito. Pago de servicios. Puntos de atención. Transferencias a cuentas propias. Transferencias a cuentas de terceros. Transferencias a cuentas de otros bancos. Transferencias simples (cobro y pago) Simple a través el código QR.</p> | <p>Pago de créditos. Pago de servicios. Transferencias a cuentas propias. Transferencias a cuentas de terceros. Transferencias a cuentas de otros bancos. Transferencias simples (cobro y pago) Simple a través el código QR.</p> |

Fuente: Datos obtenidos de los distintos bancos múltiples.

❖ El uso de la banca digital con otros Países

Haciendo una comparación del uso de la banca digital con los países vecinos, podemos observar las siguiente figuras que muestran las distintas variaciones por país.

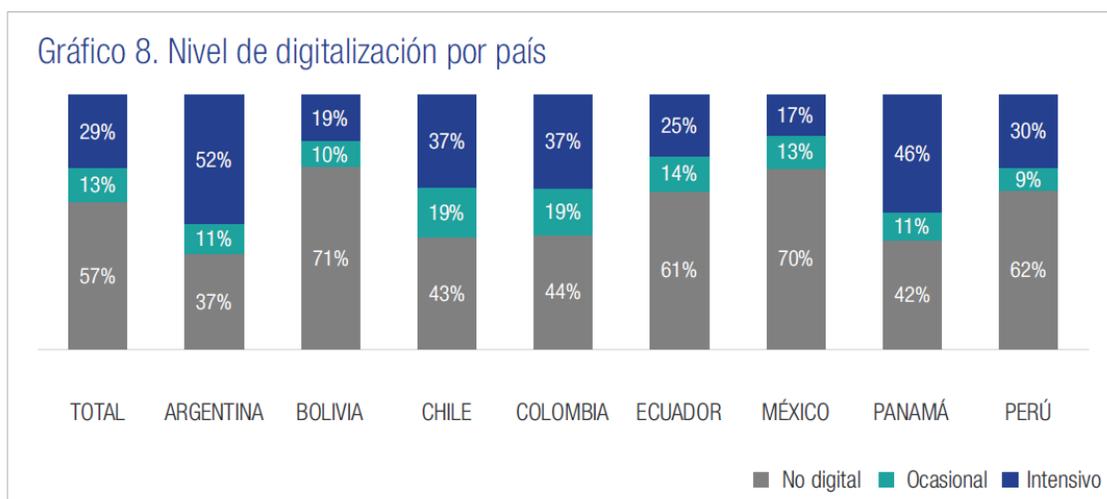
Figura 7: Uso de la banca por internet para pago de productos y servicios



Fuente: Índice de inclusión financiera de credicorp 2022

A diferencia de la banca móvil, la banca por internet implica el acceso a servicios de una entidad financiera vía web. Este es utilizado por el 11% de los participantes del estudio, con la mayor proporción presente en Panamá (21%) y la menor en México (6%). Al igual que con la banca móvil, el uso de este servicio se ha visto reducido en comparación con el año pasado. (Grupo de Crédito S.A., 2022). En la figura 7 se ve que Bolivia, Perú y México tienen los porcentajes más bajos, lo cual se ve que hay bajo porcentaje del uso de la banca digital en cuanto pago de sus servicios.

Figura 8: Nivel de digitalización por país



Fuente: Índice de inclusión financiera de credicorp 2022

Entre los países evaluados, Argentina (52%), Panamá (46%) y Chile (37%) presentan la mayor proporción de usuarios intensivos, mientras que Bolivia (71%), México (70%) y Perú (62%) presentan la mayor cantidad de usuarios no digitales, es decir, aquellas personas que no realizan transacciones financieras digitalmente. (Grupo de Crédito S.A., 2022)

La información que se proporciona el Grupo de crédito muestra que Bolivia tiene un bajo porcentaje en cuanto a usuarios digital en comparación los demás países vecinos, situación que va ir mejorando con el pasar del tiempo, ya que se ve el crecimiento del uso de la banca digital y aceptación por los usuarios.

2.3.2. Discusión

Los datos obtenidos por el estudio realizado se observa que cada entidad financiera cuenta con la banca digital y ofrecen una la variedad de servicios, es un servicio que ayuda a que sus consumidores financieros puedan hacer transacciones en un tiempo menor en comparación a la banca tradicional. La banca digital va creciendo con el tiempo y cada entidad financiera está expectante a las necesidades que los consumidores financieros puedan tener, todo esto para que cada institución financiera pueda ir mejorando e innovando en los servicios que brinda a la población en general.

Actualmente las instituciones financieras se encuentran muy satisfechas por la buena aceptación que tuvieron los usuarios, ya que muchos se unieron al uso de la banca digital,

cada institución financiera concuerda que realizan innovación de los servicios es muy importante para la entidad financiera ya que atrae a más personas, la banca digital es un servicio al que cualquier usuario y de cualquier edad puede usarlo. El crecimiento que tuvo la banca digital en distintas entidades financieras de la banca múltiple es significativa, actualmente muchos de los usuarios hacen el uso de este servicio.

Los servicios financieros que más se utilizan a través de la banca digital son las que se realizan en la banca tradicional como ser; transferencias a terceros, transferencias a cuentas propias, pagos de servicios básicos, compras y pagos por QR, entre otras, dichos servicios que se pueden realizar en cuestión de minutos desde cualquier parte del País y a cualquier hora.

El uso de la banca digital tiene muchos beneficios para sus usuarios el principal acorta el tiempo, realiza diferentes transacciones, evita las largas filas a las afueras de las entidades financieras, tienes mayor seguridad y transparencias en tus transacciones.

CAPÍTULO III

CONCLUSIONES

- El presente estudio permite conocer los distintos servicios financieros que ofrecen las entidades financieras a través de la banca digital, servicios que actualmente los consumidores financieros hacen uso en su vida cotidiana ya que es un servicio que está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año, es un servicio que ayuda a realizar variedad de transacciones financieras en un corto periodo de tiempo.
- Los servicios financieros que se ofertan en la banca digital son los mismos que se encuentran en la banca tradicional y se realizan de manera personal, son servicios como: pago de los servicios, retiros, transferencias, hace poco tiempo se implementó el uso del Qr que se utilizan para poder realizar transferencias o también para hacer comprar por internet, la diferencia de la banca digital se encuentra en que su uso es de una manera sencilla y fácil de hacer.
- Una vez realizada las comparaciones con las distintas entidades financieras podemos concluir que el crecimiento de las todas las entidades financieras en los últimos años fue buena, el haber invertido por la innovación de sus servicios les trajo un incremento en los usuarios en la banca digital. La mayoría de las entidades financieras cuentan con los mismos servicios en sus bancas digitales y el uso de banca digital por parte de sus usuarios es más frecuente ya que se tiene más facilidad en sus transacciones, actualmente las personas cuentan con menos tiempo y el uso de este servicio les ayuda bastante.

BIBLIOGRAFÍA

- (ASFI), A. d. (2013). *ASFI, Autoridad de Supervision del Sistema Financiero*. Obtenido de https://www.asfi.gob.bo/images/INT_FINANCIERA/DOCS/Publicaciones/Editoriales/2013/Editorial_042013.pdf
- (ASFI), A. d. (2019). *Glosario de Términos Económicos Financieros*. La Paz: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.
- Ab Aziz, M. R. (2021). *Bibliometric analysis of literatures on digital banking and*. Library Philosophy and Practice.
- ASFI, A. d. (15 de Enero de 2018). *Circular ASFI/518*. Obtenido de Circular ASFI/518: https://servdmzw.asfi.gob.bo/circular/circulares/ASFI_518.pdf
- Asobancaria. (2017). La banca digital: estrategia clave para impulsar la inclusion financiera. *Semana económica*, 2-3.
- Avendaño Carbellido, O. (2017). Los retos de la banca digital en México. *REVISTA DEL INSTITUTO DE CIENCIAS JURÍDICAS DE PUEBLA*, 98.
- Bourgault, N., Egea, J., Guerrero, M., González, M., & y Mangin, J. (2013). Modelización de la confianza y seguridad en la adopción de la banca por internet. *Portuguesa de Marketing*, 35-35.
- Danelly, O. S. (2020). La encuesta y el cuestionario. *investigalia*.
- González Páramo, J. M. (2020). Financial innovation in the digital age: challenges for regulation and supervision. Obtenido de Banco de España. *Estabilidad financiera* , 9-37.
- Hernán Fera Avila, M. M. (2020). LA ENTREVISTA Y LA ENCUESTA: ¿MÉTODOS O TÉCNICAS DE INDAGACIÓN EMPÍRICA? *Didáctica y Educación*, 11.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2015). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Kahveci, E. &. (2018). Digital banking impact on Turkish deposit banks.
- Katayama, R. J. (2014). *Introducción a la investigación cualitativa*. Perú: Fondo Editorial de la UIGV.
- Mahmud, A. B. (2018). *Consumer adoption of mobile banking services: An empirical examination of factors*.
- Malaquias, F. M. (2018). *Understanding the determinants of mobile banking adoption: A longitudinal study in Brazil. Electronic Commerce Research and Applications*. Brasil.
- Margarita, V. O. (2019). Evaluación de investigaciones desde una. *Mérito revista de educación*

- Marquez Segales , J. (2021). *Incidencias de la evolución de la banca digital en Bolivia, respecto a la fluctuación de los costos asociados a los servicios financieros, caso: Banco Bisa*. Bolivia.
- Mejia Jervis, T. (27 de Agosto de 2020). *Lifeder*. Obtenido de Lifeder: <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- Ramos Pérez, J. (2020). DIGITALIZACIÓN E INCLUSIÓN FINANCIERA EN COLOMBIA DURANTE. (*Especialización en Administración Financiera*). Universidad Católica de Colombia, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, BOGOTÁ.
- Raquel, A. S. (2019). *La transformación digital en el Sector Financiero*. UNED.
- Reyes-Ruiz, L. &. (2020). La investigación documental para la. *Doctorado en Psicología*. universidad Simón Bolívar, Colombia.
- Sampieri, H., & Mendoza. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Education.
- Santander, B. (04 de Septiembre de 2020). *Banco Santander* . Obtenido de <https://www.santander.com/es/stories/que-es-la-banca-digital>
- Sierra, G. (13 de Septiembre de 2021). *Los retos de la banca digital ante el consumidor post-pandemia*. Obtenido de BBVA: <https://www.bbva.com/es/pe/los-retos-de-la-banca-digital-ante-el-consumidor-post-pandemia/>
- Tapia Barturen, J. (2022). Factores que influyen a la adopción de la banca digital en el sector. *Licenciado en Administración*. Universidad César Vallejo, Lima-Perú.
- Tecnología, N. (2021). *Mapa de la tecnología*. La Paz: Quatro Hermanos.
- Tuesta, D. (2015). La transformación digital de la banca. *BBVA*, 4.
- Vega Borda, M. I. (2020). *Gestión de servicio al cliente en la era pospandemia*. Colombia .
- Velasco Tudela, J. (2021). Informe 1ra Encuesta de Banca Digital e Innovación en Bolivia. *Fundación Maya emprendimiento mas innovación*, 8-9.
- Zambrano Salazar, L., & Guerrero León, D. (2021). Análisis Comparativo Entre El Modelo De La Banca Tradicional Y La Banca Virtual; estudio Caso Banco Caja Social Vs Nubank. *Especialización en Gerencia Financiera*. (Corporación Universitaria Minuto De Dios), Bogotá.

ANEXOS

Anexo 1

ENCUESTAS

Nombre y Apellido:

Cargo que ocupa:

Institución Financiera:

PREGUNTA MIXTAS Y DE OPCION MULTIPLE SELECCIONE UNA O MÁS PREGUNTAS.

1.- ¿La Entidad Financiera cuenta con banca digital?

SI

NO

2.- ¿Qué beneficios trajo consigo la banca digital a la Entidad Financiera?

R.-

3.- ¿Qué productos tuvieron mayor transformación digital?

a) Cajas de Ahorro.

b) Pago de servicios.

c) Dpf.

d) Crédito de consumo.

e) Giros Nacionales.

f) Cuentas Corrientes.

g) Seguros.

4.- Grado de uso de la Banca Digital según grupos de edad.

a) De 18 a 25 años.

b) De 26 a 35 años.

c) De 36 a 50 años.

d) Más de 51 años.

5.- ¿Cuánto fue el crecimiento de la banca digital en los dos (2) últimos años?
(Porcentaje o en cantidad)

R.-

EN UNA ESCALA DEL 1 AL 5 CALIFIQUE

PÉSIMA (1); MALO (2); NORMAL (3); BUENO (4); EXCELENTE (5)

MUY INSATISFECHO (1); SATISFECHO (2); INDIFERENTE (3); SATISFECHO (4) MUY
SATISFECHO (5)

6.- ¿Cómo calificaría el crecimiento de la banca digital en la Entidad Financiera?

| PÉSIMA | MALO | NORMAL | BUENO | EXCELENTE |
|--------|------|--------|-------|-----------|
| | | | | |

7.- ¿Cuál fue la aceptación del servicio de la banca digital los usuarios?

| PÉSIMA | MALO | NORMAL | BUENO | EXCELENTE |
|--------|------|--------|-------|-----------|
| | | | | |

8.- ¿Que tan satisfecho está desde la implementación de la banca digital de la Entidad Financiera?

| MUY INSATISFECHO | INSATISFECHO | INDIFERENTE | SATISFECHO | MUY SATISFECHO |
|---------------------|--------------|-------------|------------|-------------------|
| | | | | |

9.- ¿Que tan importante considera usted que es realizar la innovación y la mejora de nuevos servicios financieros?

| NO ES IMPORTANTE | POCO IMPORTANTE | NEUTRAL | IMPORTANTE | MUY IMPORTANTE |
|-----------------------------|----------------------------|----------------|-------------------|---------------------------|
| | | | | |

10.- ¿Cuáles son los servicios financieros de mayor uso por los usuarios a través de la banca digital?

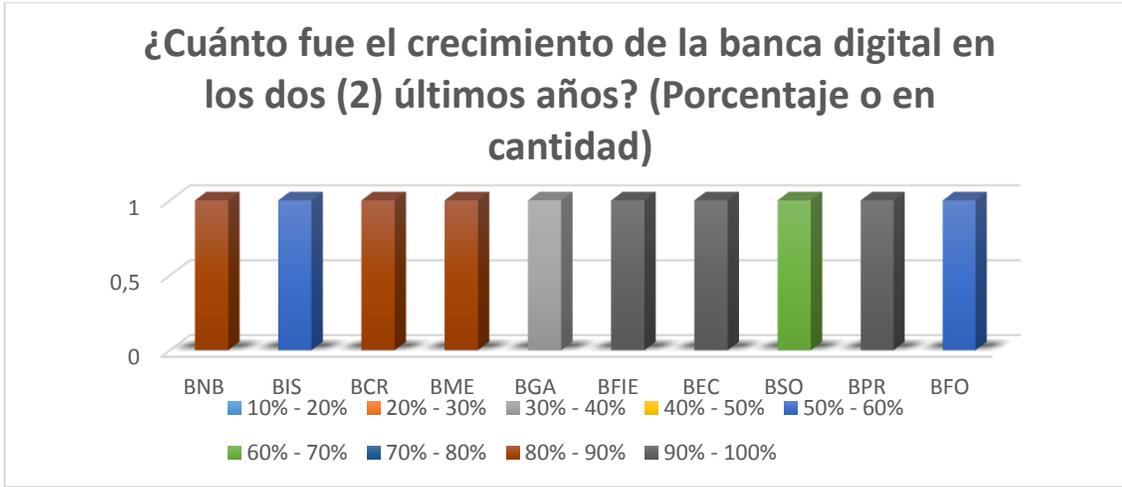
- a) Compras por internet
- b) Consultas de saldos en caja
- c) Pago de servicios básicos
- d) Pagos y cobros por QR
- e) Transferencias a cuenta de terceros a otros bancos

11.- ¿Cuáles son los servicios financieros que ofrece la banca digital?

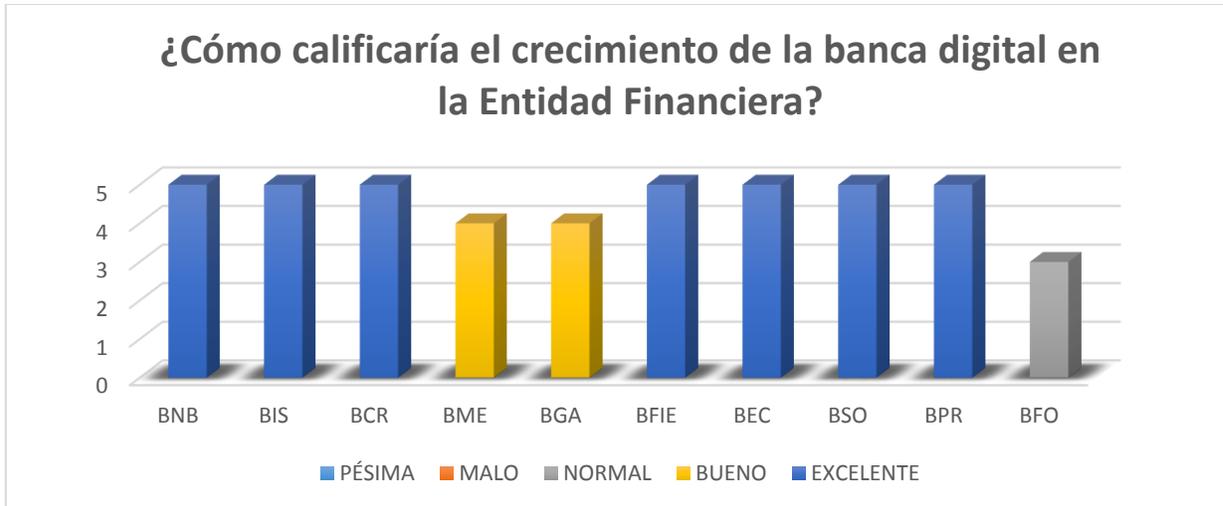
Consulta de saldos de cajas de ahorro y cuentas corrientes.

- a) Consulta y pago de servicios.
- b) Consulta de plan de pagos y pagos realizados de préstamos.
- c) Transferencias a cuentas de terceros.
- d) Transferencias a otros bancos
- e) Pagos y cobros por QR
- f) Pago de impuestos.

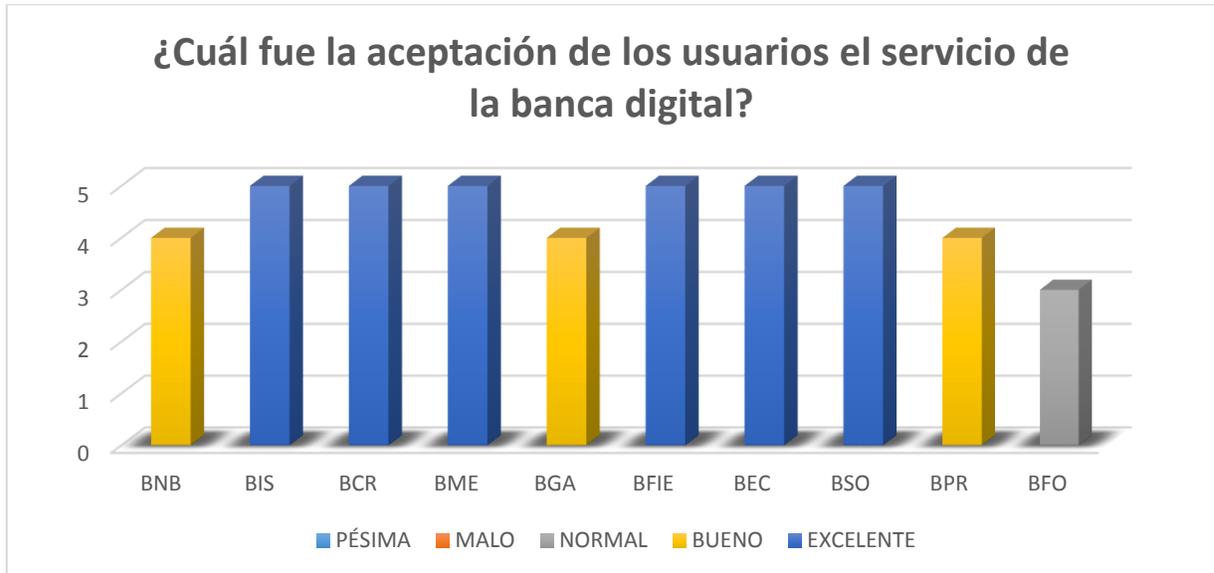
Anexo 2



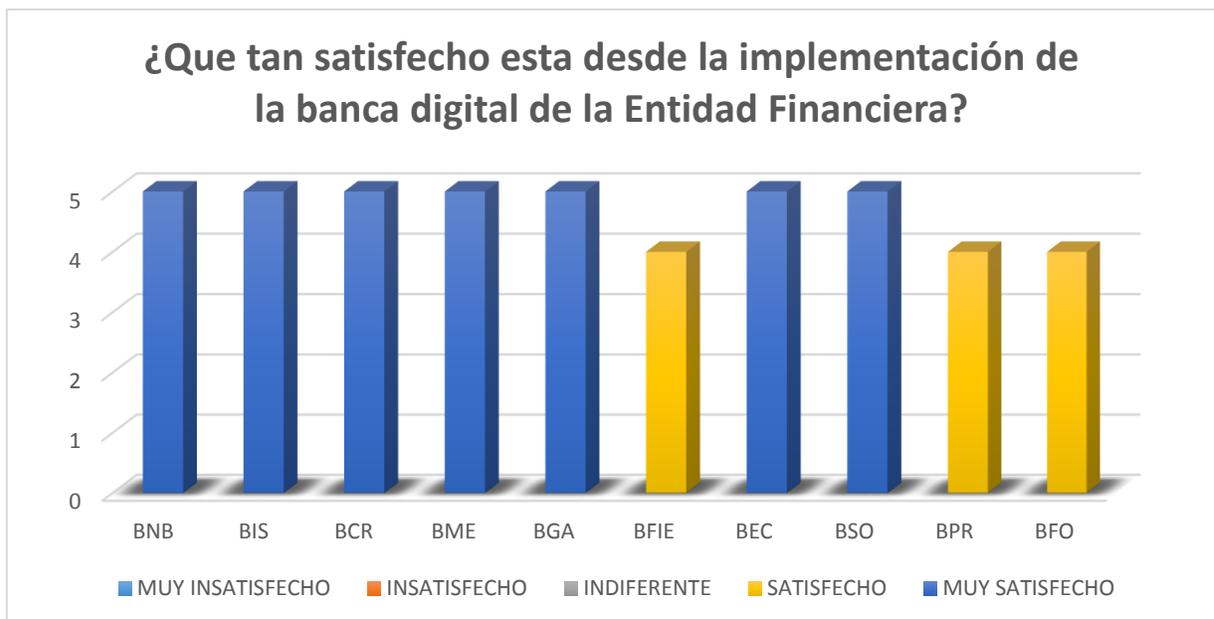
Anexo 3



Anexo 4



Anexo 5



Anexo 6

¿Que tan importante considera usted que es realizar la innovación y la mejora de nuevos servicios financieros?

